



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO**

KARIZE TELES SILVA

**SEGURANÇA PÚBLICA COLABORATIVA: USO DE MÍDIAS SOCIAIS
COMO FERRAMENTA DE POLICIAMENTO DA GUARDA MUNICIPAL
NA COMUNIDADE ESCOLAR DE ARACAJU/SE**

SÃO CRISTOVÃO/SE

2019/1

KARIZE TELES SILVA

**SEGURANÇA PÚBLICA COLABORATIVA: USO DE MÍDIAS SOCIAIS COMO
FERRAMENTA DE POLICIAMENTO DA GUARDA MUNICIPAL NA COMUNIDADE
ESCOLAR DE ARACAJU/SE**

Monografia apresentada como requisito parcial para obtenção de conceito na Disciplina Trabalho de Conclusão do Curso I, da Universidade Federal de Sergipe, Campus de São Cristóvão, Sergipe, em atendimento a Resolução nº 69/2012/CONEPE.

Orientador: Prof. Dr. Kleverton Melo de Carvalho

Co-orientadora: Prof. Ma Maria Teresa Gomes Lins

Área: Administração Pública;

SÃO CRISTÓVÃO

2019/1
KARIZE TELES SILVA

**SEGURANÇA PÚBLICA COLABORATIVA: USO DE MÍDIAS SOCIAIS COMO
FERRAMENTA DE POLICIAMENTO DA GUARDA MUNICIPAL NA COMUNIDADE
ESCOLAR DE ARACAJU/SE**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Departamento de Administração da Universidade Federal de Sergipe, em 02/10/2019, requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof^a. Ma. Maria Teresa Gomes Lins (Co-orientadora)
Universidade Federal de Sergipe

Prof. Msc. Ronalty Oliveira Rocha
Universidade Federal de Sergipe

Prof.^a. Ma. Xênia L'amour C. Oliveira
Universidade Federal de Sergipe

RESUMO

O presente estudo teve como finalidade analisar a percepção do guardas municipais pertencentes ao Grupamento Ronda Escolar acerca do uso das mídias sociais no desenvolvimento das atividades diárias junto à comunidade escolar, bem como traçar o perfil sócio funcional dos integrantes do referido grupamento, descrever o uso das mídias sociais destacando suas fragilidades e benefícios, além de identificar os processos e cooperação e comunicação por meio das mídias e discutir os principais resultados do uso destas mídias através da percepção do efetivo da Ronda Escolar. Para atingir esse objetivo foi realizada pesquisa exploratória e descritiva com levantamento em campo e coleta com questionários aplicados a 13 dos 20 integrantes do grupamento a fim de identificar quais mídias são utilizadas e de conhecer os desdobramentos do uso no trabalho diário. A partir da análise das evidências foi constatado que apesar da familiaridade e das potencialidades dos tipos de mídia utilizados existem algumas fragilidades que impedem o pleno aproveitamento das tecnologias em questão. Em se tratando da mídia mais citada, *WhatsApp*, benefícios como rapidez na comunicação e envio de documentos e imagens, descrição, praticidade e facilidade no uso, tornam o mesmo essencial no trabalho diário. Em geral, as vantagens superam as desvantagens e é percebido grande retorno no uso das mídias sociais seja na comunicação interna como externa, despertando assim, um desejo de maior aproveitamento destes recursos por parte dos sujeitos pesquisados.

Palavras-chave: Mídias Sociais, Comunicação, Guarda Municipal de Aracaju.

ABSTRACT

The purpose of the present study was to analyze the perception of the municipal guards belonging to the Ronda Escolar Group about the use of social media in the development of daily activities with the school community, as well as to trace the socio-functional profile of the members of that group, to describe the use of social media highlighting its weaknesses and benefits, as well as identifying the processes and cooperation and communication through the media and discussing the main results of the use of these media through the perception of the School Round staff. To achieve this goal, questionnaires were applied to 13 of the 20 members of the group in order to identify which media are used and to know the consequences of use in daily work. From the analysis of the evidence it was found that despite the familiarity and potential of the types of media used there are some weaknesses that prevent the full use of the technologies in question. When it comes to the most cited media, WhatsApp, benefits such as speedy communication and sending of documents and images, discretion, practicality and ease of use, make the same essential in daily work. In general, the advantages outweigh the disadvantages and a large return on the use of social media is perceived in both internal and external communication. Thus awakening, a desire for greater use of these resources by the subjects surveyed.

Keywords: Digital Social Networks, Collaborative Policing, Aracaju Municipal Guard.

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 - Ações integradas registradas no Estado de Sergipe em 2018.....	35
Quadro 02 – Categorias de análise e elementos de análise.....	45
Quadro 03 - Distribuição percentual dos pesquisadores quanto gênero e idade.....	50
Quadro 04 – Distribuição percentual dos pesquisadores quanto a Escolaridade e Tempo de Serviço.....	50
Quadro 05 - Quais são e como os respondentes utilizam as mídias.....	52
Quadro 06 - Percepção dos entrevistados quanto a importância, benefícios e vantagens das mídias.....	54
Quadro 07 – Percepção dos entrevistados quanto as dificuldades e fragilidades no uso das mídias.....	56
Quadro 08 - Avaliação dos entrevistados quanto as chamadas da população utilizando as mídias sociais e sua significância.....	57
Quadro 09 - Percepção dos entrevistados quanto as expectativas da comunidade escolar sobre os serviços prestados pela GMA.....	59
Quadro 10 - Respostas dos entrevistados quanto o atendimento das expectativas da comunidade escolar e de que forma ocorre esse atendimento.....	61
Quadro 11 - Respostas dos entrevistados quanto a contribuição das redes sociais no atendimento das expectativas.....	63
Quadro 12 - Respostas dos entrevistados quanto a interferência das mídias sociais na sensação de segurança do cidadão.....	65
Quadro 13 - Respostas dos entrevistados quanto a interferência das mídias sociais na confiança do cidadão na GMA.....	66
Quadro 14 - Respostas dos entrevistados sobre o efetivo humano e infraestrutura da GMA.....	68
Quadro 15 - Respostas dos entrevistados quanto a interferência das mídias sociais na sensação de presença do Guarda Municipal.....	69
Quadro 16 - Respostas guardas municipais quanto ao que pode ser aprimorado na comunicação entre os guardas através das mídias sociais.....	71

Quadro 17 - Percepções dos entrevistados quanto a eficiência nas atividades de prevenção utilizando as mídias sociais.....	73
Quadro 18 - Respostas dos pesquisados de como as mídias contribuem no processo de cooperação.....	73
Quadro 19 - Você considera as mídias sociais fator chave na cooperação da comunidade com a GMA?.....	74
Quadro 20 - As mídias sociais têm funcionado melhor em quais situações?.....	76
Quadro 21 - O que poderia ser aprimorado nessa cooperação entre comunidade e guardas municipais através das mídias sociais?.....	77
Quadro 22 - Quais os principais casos de ação na prevenção de delitos na comunidade escolar, usando mídias sociais, ocorridas nos dois últimos anos?.....	79
Quadro 23 - Quais ações de aprimoramentos o (a) Sr. (a) sugeriria para o melhor uso dessas mídias sociais pela GMA na comunidade escolar?.....	80
Quadro 24 – Principais resultados obtidos.....	81

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 - Distribuição percentual quanto aos benefícios do <i>WhatsApp</i>	53
Gráfico 02 – Percentual da percepção dos entrevistados sobre a dificuldades na utilização das mídias sociais	55
Gráfico 03 – Percentual da percepção dos entrevistados sobre o atendimento das expectativas da comunidade escolar.....	62
Gráfico 04 – Opinião dos pesquisados sobre o efetivo e infraestrutura da GMA.....	69
Gráfico 05 – As atividades de prevenção utilizando as mídias sociais são mais eficientes?	72

LISTA DE ABREVIATURAS

TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação
CONSEG	Conselho de Segurança
ASCON	Assessoria de Comunicação
SECOM	Secretaria de Comunicação

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	06
1.1 Situação problemática e problema.....	07
1.2 Objetivos.....	11
1.2.1 Objetivo geral.....	11
1.2.2 Objetivos específicos.....	11
1.3. Justificativa.....	11
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	16
<u>3. METODOLOGIA.....</u>	<u>42</u>
<u>3.1 Questões da pesquisa.....</u>	<u>42</u>
3.2 Caracterização da pesquisa.....	43
<u>3.3 Método de pesquisa.....</u>	<u>43</u>
<u>3.4 Instrumentos de coleta de dados.....</u>	<u>44</u>
3.5 População e amostra.....	44
3.6 Definições constitutivas.....	45
<u>3.7 Definições operacionais das variáveis e indicadores.....</u>	<u>46</u>
<u>3.8 Coleta de dados.....</u>	<u>45</u>
<u>3.9 Tratamento e análise dos dados.....</u>	<u>47</u>
3.10 Limitações do estudo.....	48
4. ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	49
4.1. Caracterização dos respondentes.....	49
4.1.1 Gênero e idade.....	49
4.1.2 Escolaridade e tempo de serviço.....	50
4.2 Uso de mídias sociais.....	51
4.2.1 As mídias sociais utilizadas pela GMA e quais delas os guardas municipais utilizam?.....	51
4.2.2 Como tem sido a experiência com o uso dessas mídias, de uma maneira em geral.....	53
4.2.3 A utilização, a importância das mídias para o serviço prestado pela GMA à comunidade escolar e os benefícios que elas proporcionam.....	54

4.2.4 Dificuldade/fragilidade no uso das mídias.....	55
4.2.5 Avaliação sobre o volume versus a significância das chamadas da população utilizando as mídias sociais.....	56
4.3 Sensação de confiança e segurança.....	58
4.3.1 Expectativas da comunidade escolar sobre os serviços oferecidos pela GMA.....	58
4.3.2 Credibilidade da comunidade escolar no atendimento às expectativas sobre os serviços prestados pela GMA.....	60
4.3.3 A contribuição das redes sociais para o atendimento das expectativas da comunidade escolar.....	63
4.3.4 A interferência das mídias sociais e sua interferência na sensação de segurança no cidadão.....	64
4.3.5 Interferência das mídias sociais na confiança do cidadão na GMA.....	66
4.4 Processo de cooperação versus comunicação através de uso das mídias sociais.....	67
4.4.1 As principais ações da Guarda Municipal que requerem algum tipo de cooperação entre os policiais.....	67
4.4.2 A contribuição das mídias sociais no processo de cooperação entre os profissionais.....	69
4.4.3 O aprimoramento da comunicação entre os guardas municipais através das mídias sociais.....	70
4.4.4 Prevenção utilizando as mídias sociais versus confiança e cooperação por parte da população.....	72
4.4.5 A mídia como fator chave na cooperação da comunidade com a GMA.....	74
4.4.6 Funcionamento das mídias sociais na cooperação da comunidade escolar....	75
4.4.7 Aprimorado na cooperação entre comunidade e guardas municipais através das mídias sociais.....	77
4.5 Resultados com o uso das mídias sociais.....	78
4.5.1 Prevenção de delitos na comunidade escolar, usando mídias sociais.....	78
4.5.2 Sugestão de ações de aprimoramento para o melhor uso dessas mídias sociais pela GMA na comunidade escolar.....	80
4.6 Principais resultados obtidos.....	81
5. CONCLUSÕES.....	82
6. REFERÊNCIAS.....	85
7. APÊNDICE.....	91

1 INTRODUÇÃO

Diante do novo contexto da sociedade e dos padrões de violência cada vez mais diferenciados, percebe-se que as estratégias voltadas à segurança utilizadas no passado já não se mostram tão eficazes na atualidade. Para acompanhar tais mudanças, constantes pressões têm sido exercidas sobre as organizações públicas de segurança pública, com o objetivo de que sejam mudadas suas estruturas convencionais para aumentar a eficiência do serviço prestado. Um dos caminhos para desburocratizar o atendimento tem sido o envolvimento da própria população neste processo, através de um modelo de participação popular nas ações de caráter preventivo.

A Constituição Brasileira de 1988 dispõe que a todos os cidadãos está garantido o direito a segurança pública, não o eximindo de sua responsabilidade: “Art. 144. A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio [...]”. Assim, é fundamental construir elos de reciprocidade e cooperação numa comunhão de forças, integrando a população na própria atividade de policiamento. O apoio da comunidade tem se transformado em uma variável importante para a eficiência da organização policial. A perspectiva de uma sociedade parceira e ativa nas ações de segurança pública proporciona o resgate da confiança nas entidades policiais que ao decorrer do tempo foi perdida em decorrência de experiências negativas vividas por grande parte da população (RODRIGUES, 2009).

O advento da revolução tecnológica e das comunicações vem concedendo uma nova dinâmica a essa ideia, uma vez que o relacionamento “organização policial” e “comunidade” tem se tornado mais fácil, rápido, seguro e a custo baixo. As mídias sociais têm aberto amplas vias de aprimoramento no serviço público aqui discutido.

Kaplan e Haenlein (2010) definem as mídias sociais como um grupo de aplicações para a internet construídas com base nos fundamentos ideológicos e tecnológicos da web e que permitem troca de conteúdo criado pelo utilizador. Ou seja, se trata de uma pluralidade de meios de comunicação que permite a troca de informações geradas pelos usuários destes, tendo como objetivo proporcionar a interatividade entre emissor e receptor e viabilizar a comunicação em massa.

A instrumentalização da computação em comunhão com a internet potencializou a propagação dessas redes sociais, as quais se utilizam de diferentes plataformas: Facebook, Youtube, Whatsapp, Twitter, Messenger, Skype, Myspace, Instagram, LinkedIn, dentre tantas outras. Neste contexto, as instituições de segurança vêm avançando na adoção de diversos tipos de mídias digitais para facilitar o acesso direto da comunidade a elas.

A Guarda Municipal de Aracaju vem abrindo canais de comunicação diversificados para favorecer a interação com o cidadão para traçar planejamento gerencial e operacional com ênfase na prestação de um melhor serviço à comunidade aracajuana. A instituição tem suas ações pautadas nas políticas da Secretaria Nacional de Segurança Pública do Ministério da Justiça, que vislumbrando a crescente vertente da filosofia do policiamento comunitário, oferece regularmente o Curso Nacional de Multiplicador de Polícia Comunitária, o público deste curso além de guardas municipais são policiais militares, bombeiros militares e policiais civis.

Este trabalho tem como objetivo, analisar o uso das mídias sociais no policiamento junto a escolas desenvolvido pela Guarda Municipal em Aracaju. Ante um cenário de crescente violência, faz-se prioritário analisar a eficiência do uso de mídias sociais no trabalho desenvolvido pela instituição, que possui natureza civil e atua na proteção dos direitos humanos e fundamentais, do exercício da cidadania, das liberdades públicas e da preservação da vida.

1.1 Problema de pesquisa

O surgimento e a popularização de novas tecnologias de informação e comunicação (TICs) têm crescido exponencialmente. Segundo o Hootsuite e o We are social o Digital in 2018 apontou um relatório mostrando que mais da metade da população mundial no início de 2018 estava conectada com a internet, o equivalente a mais de 4 bilhões de pessoas, distribuídos entre acesso por tablets, smartphones, notebooks e computadores pessoais. No Brasil, ainda segundo dados do Digital in 2018, dos 210,1 milhões de brasileiros, 139,1 milhões utilizam a internet, uma proporção de 66% de penetração.

Os usuários da internet se utilizam com uma frequência relativamente alta das chamadas plataformas de troca de dados. No mundo aproximadamente 3,2 bilhões

de pessoas no início de 2018 faziam uso de redes sociais segundo dados do Digital in 2018, cerca de 42%. De acordo com dados do mesmo relatório, 130 milhões de brasileiros são usuários das redes sociais, totalizando 62% da população, dentre elas são citadas Youtube (60%), Facebook (58%), WhatsApp (55%), Messenger (42%), Instagram (40%), dentre outras (MARTINS, 2018).

As redes sociais hoje ocupam um tempo significativo no cotidiano das pessoas, o que faz com que se tornem muito mais que ambientes de conversas e encontros. Passaram de canais de entretenimento para canais de mídia, de marketing, de comércio, corporativos etc. As mídias sociais são inegavelmente parte da vida das pessoas e das atividades das instituições. Uma das grandes vantagens é a comunicação em tempo real que as redes sociais oferecem. Desta maneira, a inovação tecnológica associada a uma boa gestão é de grande valia para o desenvolvimento de várias atividades e não seria diferente na área da segurança pública.

Tal cenário cria oportunidades para a gestão pública. Entre tais oportunidades podemos destacar a visibilidade das políticas públicas, com melhor obtenção de respostas por parte da população. A décima edição da Pesquisa sobre Governo Eletrônico das Nações Unidas constatou que o Brasil subiu sete posições saindo do 51º para o 44º lugar no ranking que mede a eficiência do governo eletrônico na prestação de serviços públicos.

O Brasil apresentou melhora na implementação de serviços digitais, seguindo uma tendência global positiva em direção ao desenvolvimento do governo eletrônico (DANTAS, 2018). Em Sergipe no ano de 2011 foi regulamentada a Lei de Acesso à Informação (LAI), em 2012 ela entrou em vigor e disponibilizou mecanismos que possibilita qualquer pessoa, física ou jurídica, obter informações públicas sem a necessidade de justificativa (ASCON SERGIPE, 2018).

A segurança pública tem galgado expressivo destaque e vem se tornando um desafio para a manutenção do estado de direito no Brasil. Aumento da criminalidade, aumento da sensação de insegurança, a violência policial, degradação de espaços públicos, superpopulação dos presídios, fugas, rebeliões, tudo isso representa a deterioração do sistema de segurança e de suas respectivas políticas públicas.

Os registros históricos do Brasil mostram que o número de brasileiros que têm perdido suas vidas por morte violenta é alto. De acordo com o Anuário Brasileiro de

Segurança Pública de 2017, o qual aponta os dados de 2016, 61.283 pessoas tiveram mortes violentas intencionais, das quais 453 se tratavam de policiais civis e militares, 4.222 foram mortas durante intervenção policial, 2.666 vítimas de latrocínio.

Em relação ao feminicídio, uma mulher foi morta a cada duas horas em 2016. Em se tratando de crimes contra o patrimônio, o Brasil registrou um carro roubado por minuto no mesmo ano, totalizando 1.066.674 veículos roubados ou furtados entre 2015 e 2016 (ANUÁRIO BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA, 2017). Esses números sugerem que no quesito violência o Brasil se encontra em certo patamar de descontrole operacional e que as estratégias em relação à segurança pública não estão sendo eficientes como poderiam.

As políticas de segurança pública hoje são reguladas e orientadas a combater a criminalidade de forma agressiva e as consequências mostram que no Brasil temos a polícia que mais mata e mais morre no mundo, segundo o Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2018. Ao analisar a quantidade de civis que morrem em intervenções policiais e agentes de polícia que foram vítimas de homicídio, tal fato denota que o Brasil e seus estados e municípios vivem em um estado de guerra. Ao considerar dados contabilizados em quatro anos, verifica-se que a taxa de mortes durante intervenção policial no Brasil teve uma alta de 118% entre 2013 e 2017 segundo levantamento do monitor da violência, inclusive muitos policiais também foram vítimas de homicídios durante esse período (MANSO, 2018).

Em Sergipe a situação não é diferente. Em 2016, o estado registrou uma taxa altíssima de homicídios por morte violenta, dentre esses registros verificou-se que a letalidade policial aumentou 25,8%, tornando Sergipe o estado mais violento do Brasil naquele período segundo o Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2018 (SECOM PMA, 2018). Em 2017, houve uma diminuição em alguns indicadores, como redução de 9,8% de casos de estupro, e aumento em outros, a exemplo do feminicídio, com crescimento de 19,6% nos casos e a apreensão de armas de fogo (19,1%). O estado está em 6º lugar no *ranking* dos estados mais violentos do Brasil (ANUÁRIO BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA, 2018).

Considerando a capital, Aracaju ocupa uma posição preocupante no *ranking* quando o assunto é violência, sendo considerada a 18ª cidade mais violenta do mundo apresentando uma taxa de 58,88%, segundo estatística da organização não governamental mexicana “Seguridad Justicia y Paz”, em 2017. Das 50 cidades mais

violentas do mundo com mais de 300 mil habitantes, 17 são brasileiras, aponta o mesmo relatório que faz o levantamento com base em taxas de homicídios por 100 mil habitantes (BBC NEWS, 2018).

Em 2018, o Anuário Brasileiro de Segurança Pública apontou que a capital sergipana saiu do 1º lugar para o 7º no *ranking* das capitais brasileiras mais violentas, com uma redução de 20,4% no número de mortes violentas. Em se tratando da violência no ambiente escolar, é corriqueiro surgirem notícias sobre casos desta natureza não apenas no Brasil, mas em Sergipe e Aracaju, porém poucos são os dados que retratem com maior clareza a estatística dos índices.

Segundo pesquisa global realizada em 2013 pela Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico, o Brasil ficou no topo do *ranking* mundial de violência na escola. Além disso, segundo levantamento do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas (INEP), cerca de 56% dos professores e funcionários da rede pública de Sergipe já presenciaram algum tipo de violência nos estabelecimentos onde trabalham (RODRIGUEZ, 2017).

Diante deste cenário percebemos que o índice da violência na cidade é extremamente alto, mas o cenário é de redução nas ocorrências. Aracaju tem registrado uma diminuição na incidência de crimes contra o patrimônio e assaltos. Tal fato se dá devido ao trabalho intensivo de prevenção realizado pela Guarda Municipal de Aracaju (GMA, 2019). Em se tratando de assalto a ônibus, um dos delitos mais frequentes em termos de atendimento pela instituição, segundo setor de estatística da instituição, o número de incidência desta modalidade de crime, entre 2014 e 2018, Aracaju apresentou 632 casos em 2014 e nos anos seguintes houve um aumento considerável tendo como ápice o ano de 2016 com 1374 casos, em 2017 houve uma queda de 38% com relação a 2016 e em 2018 foram registrados 404 casos (PMA, 2019).

Na Guarda Municipal de Aracaju existe uma prevalência no policiamento voltado à prevenção. A partir dos princípios que norteiam a filosofia do policiamento comunitário são elaborados cartões programa com vistas ao patrulhamento e rondas em toda extensão do município a fim de evitar o cometimento de crimes na região, seja contra o patrimônio ou contra a ordem.

O enfoque mais voltado para o uso de mídias sociais para o policiamento comunitário não é algo novo, tendo como registros mais relevantes o ano de 2007, na Flórida, nos Estados Unidos da América (BACCIN E CRUZ, 2015), logo

difundindo-se essa prática pelo mundo. Não existe, entretanto, clareza quanto aos resultados disso para a prevenção, em especial em um país com os índices de violência como o Brasil e um estado que é recorde em termos de violência e homicídios, como Sergipe. Por toda essa problemática, delineamos a seguinte indagação de pesquisa: Qual a percepção dos policiais da Guarda Municipal quanto ao uso das mídias sociais no policiamento por eles desenvolvido na comunidade escolar de Aracaju/SE?

1.2 Objetivos

Segundo Lakatos e Marconi (1992), a especificação do objetivo de uma pesquisa responde às questões para que? E para quem?. É através dos objetivos que se indicam a pretensão e quais os resultados que se buscam alcançar.

O objetivo geral refere-se a uma visão global e abrangente do tema de pesquisa. Ele está relacionado com o conteúdo intrínseco dos fenômenos, dos eventos ou das ideias estudadas (LAKATOS & MARCONI, 1992). Ainda, segundo os autores, os objetivos específicos apresentam um caráter mais concreto. A sua função é intermediária e instrumental porque auxilia no alcance do objetivo geral e, ainda, permite aplicá-lo em situações particulares.

1.2.1 Objetivo geral

Analisar a percepção dos policiais da Guarda Municipal de Aracaju acerca do uso das mídias sociais no policiamento realizado na comunidade escolar de Aracaju/SE.

1.2.2 Objetivos específicos

1. Caracterizar o guarda municipal que atua no policiamento comunitário escolar;
2. Levantar as mídias sociais quanto a utilização, fragilidades e benefícios;
3. Revelar como o uso das mídias sociais interfere nas sensações de confiança da comunidade na polícia e de segurança/insegurança, nos locais de atuação;

4. Compreender de que maneira cooperações entre guardas e entre guardas-comunidade têm ocorrido a partir do uso das mídias sociais, desvendando os principais gargalos neste contexto;
5. Discutir os principais resultados na segurança pública obtidos em 2018 com o uso das mídias sociais no policiamento comunitário escolar.

1.3. Justificativa

O presente trabalho apresenta diferentes relevâncias e motivações para sua realização. Inicialmente, acredita-se que o estudo irá contribuir para o estado da arte em administração da segurança pública.

A própria ideia de policiamento comunitário tem passado por um debate conceitual, em especial no tocante ao papel da atividade policial. A prática de um serviço de segurança mais aproximado da comunidade através de mídias sociais em um trabalho comunitário pode iluminar aspectos talvez ainda remanescentes sobre a compreensão acerca da cooperação, confiança e redução da sensação de insegurança e do próprio número de casos da criminalidade. Ou seja, há pretensões de uma contribuição, ainda que singela, na construção do próprio conceito de “segurança comunitária”, uma vez que o ambiente virtual possui peculiaridades próprias.

Ademais, aparentemente a sociedade brasileira, de uma forma em geral, e sergipana, em particular, têm expressado em diferentes oportunidades uma emergente preferência por um policiamento do tipo “tolerância zero”, muito mais truculento, crescendo no país certa expectativa das pessoas pela desconsideração aos princípios da “Intervenção Mínima” e da “Insignificância dos crimes de menor lesividade”¹. No Brasil tem-se utilizado essa teoria para justificar o descaso aos pequenos delitos, dando ao cidadão a impressão de impunidade aos seus cometedores (NETO, 2011). A segurança pública passa, assim, por um amplo debate.

O trabalho poderá trazer luzes, sinalizando que o relacionamento com a comunidade através das redes sociais, aliado a um trabalho de otimização dos recursos e inteligência, pode trazer resultados mais efetivos que a tradicional

¹ Princípio da intervenção mínima trata que o direito penal deve intervir o menos possível na vida em sociedade, somente entrando em ação quando, comprovadamente, os demais ramos do direito não forem capazes de proteger aqueles bens considerados de maior importância (JUSBRASIL, 2009).

repressão, em especial em uma capital como Aracaju, cujos números da violência têm assustado a sociedade.

De ordem prática, o estudo poderá beneficiar a Prefeitura de Aracaju e sua Guarda Municipal, ajudando a aprimorar as decisões por parte dos gestores da instituição, no sentido de construir reflexões a partir dos diagnósticos sobre as lacunas no serviço prestado. Além disso, a violência nas escolas poderá ser mitigada com o melhor uso do recurso tecnológico no policiamento. Isso se dá devido à grande facilidade de acesso à internet, inclusive pelos *smartphones* para aquelas pessoas que não possuem computador, e a adesão por boa parte da população ao uso das mídias sociais, o que torna o contato com o serviço da Guarda Municipal de Aracaju e o atendimento às demandas bem mais rápidos.

Em um momento no qual os delitos virtuais aumentam em número, ampliar possibilidades para o uso das mídias sociais na segurança pública pode desmistificar a utilidade da ferramenta, ao reduzir a sensação de insegurança que é visível na sociedade sergipana. A informação e a comunicação pela internet pode ser um caminho para a eficiência, conforme já dito por Oliveira, Gruber, Marcelino e Lunardi (2016).

No âmbito pessoal da pesquisadora, essa pesquisa poderá propiciar um aprofundamento na visão dos colegas de trabalho sobre o tema em questão, visto que a mesma é integrante de tal grupamento há cerca de 1 ano e 3 meses, além de considerar com os resultados obtidos, possíveis mudanças de ordem prática visando a melhoria no serviço prestado por meio de incremento na utilização das mídias sociais.

A pesquisadora considera as mídias sociais como ponto chave de associação, seja dentro da corporação entre os diversos profissionais que fazem parte da Instituição Guarda Municipal, seja entre a população e Guarda Municipal. O avanço tecnológico proporciona realidades virtuais capazes de transcender distâncias e alcance em um mesmo instante de inúmeras pessoas, fazendo com que a comunicação entre dois ou mais indivíduos seja mais fluida e fácil.

Desta maneira, percebeu-se a necessidade de averiguar como estas mídias sociais interferem no serviço diário do Guarda Municipal de Aracaju, e identificar os pontos negativos, se houver.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

É extremamente necessário ao analisar qualquer matéria social que se teça alguns comentários teóricos sobre as dimensões que conhecemos como os direitos de cidadania das pessoas, conceituados como conjuntos de prerrogativas e instituições que, em cada momento histórico, especial quando se discute muito em as questões voltadas para os projetos sociais e as políticas públicas, bem como a avaliação do comprometimento civil (SILVA et al., 2017).

O presente capítulo, apresenta o relacionamento e os conceitos de estudiosos que investigaram sobre a segurança pública e o uso de mídias sociais como ferramenta de policiamento da Guarda Municipal auxiliando a comunidade escolar. A mídia por si só consiste em uma via de influência na divulgação ou suporte de muitas ações sociais, se bem utilizada, é capaz de produzir vários benefícios, tais como: respostas rápidas e efeitos de curto prazo para chamar a atenção de qualquer atividade relevante para a sociedade.

2.1. As políticas públicas de proteção social

As políticas públicas de proteção social são parte da inter-relação do conjunto institucional na gestão pública, no qual o sistema social deve garantir à população um nível mínimo de qualidade e padrão de vida (CORRÊA, 2016).

Dentre os processos que estruturam o ciclo de políticas públicas, a identificação do problema, avalia se existe alguma discrepância entre a situação atual e uma possível situação ideal, entendida como aquilo que se gostaria que fosse feito. A composição da agenda irá aglutinar todos os problemas relevantes para a solução da questão, no entanto, a sua formação é uma atividade dinâmica, onde problemas podem entrar e sair da agenda de acordo com critérios de oportunidade e conveniência na busca para a resolução dos problemas (SILVA et. al, 2017, p. 36).

Dessa feita, a proteção social é a forma de oferecer tratamento, ainda que restrito, às desigualdades e injustiças sociais oriundas de um sistema capitalista abusivo e de uma sociedade desigual, diante de reivindicações e muita luta dos movimentos sociais por melhores condições de vida e segurança pública.

Os últimos anos têm se caracterizado por uma grande desigualdade na distribuição das riquezas. O crescimento populacional não tem acompanhado o

crescimento da renda, o que leva o cidadão a não conseguir atender suas necessidades básicas. As diferenças mais gritantes são perceptíveis, sobretudo em nível municipal, por ser considerado o município o principal responsável pela segurança de sua população (PEREIRA, 2014).

É notável em qualquer cidade que as desigualdades sociais geram inúmeros conflitos, dada a determinadas desproporcionalidades da falta de benefícios de um grupo específico, ou das mordomias direcionadas aos pequenos grupos organizados (SARLET, 2009).

Assim sendo, as políticas públicas de proteção social sugerem um tratamento, ainda que restrito, às desigualdades e injustiças sociais oriundas de um sistema capitalista abusivo e de uma sociedade desigual, diante de reivindicações e muita luta do movimento operário por melhores condições de trabalho (SARLET, 2009).

A proteção social e o direito das pessoas residem na construção de um estado democrático de direito, evidentemente, em todo o dispositivo normativo do estado. Todavia, é na Constituição Federal que as garantias individuais estão contempladas, daí desdobrando-se para a legislação ordinária (MESQUITA, 2011).

A partir do preâmbulo da Constituição Federal de 1988, o Estado se comprometeu em “garantir o desempenho dos direitos sociais e individuais, entre outros direitos”. São fundamentos da República Federativa do Brasil, pertinentes a este trabalho, a cidadania, a dignidade da pessoa humana, os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa (BRASIL, 1988).

De acordo com Egler e Tavares (2012), questões sociais como a fragmentação do núcleo familiar, o desemprego, a má qualidade dos serviços de educação e saúde, a ausência de programas eficazes no controle da natalidade, a certeza da impunidade, a banalização do uso da violência, a segregação social e a corrupção contribuem para o estado de desordem social.

De todo, o papel absolutamente construtivo das políticas de proteção social é o de evitar certas situações, no entanto, os embates humanos também acumulam efeitos profundamente destrutivos na vida das pessoas. Em qualquer dimensão da gestão pública, proteger cidadão requer permanente habilidades, capacidade de entendimento, de aptidão para essa proteção (FARIAS; ROSENVALD, 2017).

A Legislação não considera a proteção ao indivíduo apenas na preservação da sua pessoa, sobrepõe a cada um em circunstâncias adversas, seus direitos fundamentais, sem importar o modelo de formação, reconhecidos e positivados no ordenamento jurídico, resguardando a todos os princípios que valorizam a pessoa humana, como os da proteção social (LOPES JR, 2018).

Esse controle e proteção social é um conjunto de ferramentas para manutenção das normas estabelecidas pelo sistema normativo vigente, se utilizam de mecanismos de intervenção quando há possíveis mudanças no contexto social por algum sujeito. Uma das formas de controle referem-se às punições que podem ter caráter físico, como punição financeira, ou social, como isolamento público (FIÚZA, 2014).

Para os legisladores, a responsabilidade de proteger o superior interesse da pessoa compete a todos os responsáveis, à comunidade, à sociedade em geral e ao Poder Público. Essa partilha da obrigação na garantia dos direitos fundamentais caracteriza o chamado princípio da corresponsabilidade. E, por essa razão, quando descumpridos tais deveres o Estado deverá intervir (FIÚZA, 2014).

De acordo com Menezes (2012) na verdade, as políticas públicas se tornam políticas sociais e podem ser consideradas como um conjunto de regras e preceitos que regem ações voltadas para beneficiar a sociedade, devendo estar sempre em consonância com as transformações sociais e tem a finalidade de assegurar as garantias fundamentais do ser humano.

O que se constata, dentro do contexto de proteção social é que o fenômeno comum e universal do comportamento das pessoas compõe o cenário de embates e conflitos humanos. Portanto, é função do Estado zelar pela harmonia das desordens sociais, notadamente, pela prevenção e adoção de medidas que proporcionem tudo que se refere aos ao bem-estar social.

2.2 Enfrentamento à criminalidade

A criminalidade é uma das problemáticas que mais incomoda a sociedade, a insegurança que assola o Brasil é vista como se fosse culpa exclusivamente das polícias. Mas é interessante saber que quando as polícias, o judiciário, o sistema carcerário e o ministério público entram em ação, é justamente porque os mecanismos de controle da sociedade falharam (RIBEIRO; DINIZ, 2014).

Uma das preocupações do constitucionalismo contemporâneo no tocante aos princípios fundamentais e tem sido o de distinguir a criminalização da criminalidade. Enquanto as diferenciações se mostram como mecanismos necessários à proteção das minorias, excluídas da condição de participação na tomada de decisões institucionais (igualdade procedimental), as discriminações que criminalizam qualquer cidadão por se pobre, negro ou favelado, direcionando a essa classe social a face da criminalidade, lhe atribuindo elementos arbitrários e, por isso mesmo, lesivos à própria igualdade (LINCK, 2018).

O princípio da dignidade deve assegurar o direito à integridade moral e ao mínimo ético a todas as pessoas apenas por sua existência no mundo. Para Silva (2014, p. 201) “[...] o respeito à integridade moral do indivíduo assume feição de direito fundamental. Por isso é que o Direito Penal tutela a honra contra a calúnia, a difamação e a injúria”, e todos esses crimes se mostram na fala do policial.

Apesar da dignidade humana se tratar de uma cláusula pétrea, todos os dias nos deparamos com situações em que essa garantia não é respeitada, muito pelo contrário, o cidadão tem o seu direito aviltado pelo próprio Estado que não cumpre o seu mister qual seja, zelar pelo bem da coletividade, mas também é de respeitar o direito do cidadão mesmo que ele realmente seja um infrator, o que deverá ser comprovado (SARLET, 2009).

Sendo assim, evitar ou minimizar a criminalidade é uma responsabilidade de todos os participantes nos planos de ações que visam restabelecer os laços sociais, compensar os danos e gerar compromissos de comportamentos futuros mais harmônicos.

De acordo com Lopes JR (2018) a utilização extrema e irracional da criminalização social, além de não cumprir com as funções que legitimam a existência da justiça, fere de forma irreparável os direitos e garantias dos seres humanos.

Até o final do século XVIII a penalidade era centrada na violência física sobre o corpo e quanto mais cruel a sua execução mais poder demonstrava ter o Soberano-Governante. Dessa forma a aplicação da pena funcionava como mecanismo político de dominação (FOUCAULT, 2012).

Em que pese os enormes esforços empreendidos nas últimas décadas por grande parte da doutrina e por um pequeno número de operadores, não há como avançar na direção de uma justiça penal mais humana, mais legítima e mais democrática enquanto o atual paradigma permanecer intocado nos seus contornos mais marcantes: o processo penal como manifestação de autoridade, o direito penal como exercício do poder (SICA, 2007, 119).

Como sustentado por Zehr (2008) devemos trocar as lentes pelas quais enxergamos o crime e a justiça. Nota-se a necessidade de mudanças no exercício do poder punitivo do sistema penal, da ação da polícia tradicional e substituí-los por alternativas eficientes à solução dos conflitos social, possibilitando a construção de um novo paradigma capaz, inclusive, de neutralizar o crescimento da criminalidade a partir das comunidades.

2.3 Policiamento Comunitário

Será apresentado neste subcapítulo o conceito de policiamento comunitário sob a ótica de alguns autores e suas implicações. Será apresentado ainda um breve histórico do policiamento comunitário partindo de sua origem e as experiências no Brasil. E, por fim, será tratada a finalidade do policiamento comunitário e seus desdobramentos.

2.3.1 Conceito de policiamento comunitário

De acordo com Barbosa et al., (2015) o policiamento comunitário é uma rede especial de policiamento composta por diversos atores (pessoas, órgãos e entidades), cujas ações possuem como principal finalidade beneficiar as comunidades carentes.

O policiamento comunitário se apresenta como um sistema operacional orientado a divisão de responsabilidades entre os cidadãos e a polícia no planejamento e implementação das políticas públicas de segurança. Na ótica de Rodrigues (2009, p. 237), “o policiamento comunitário tem como objetivos gerais melhorar a qualidade de vida dos cidadãos e favorecer uma maior coesão e solidariedade sociais”.

Por esse motivo, a comunidade tem um grande potencial a oferecer aos organismos responsáveis pela segurança pública para resolução de problemas que afetam a ambos. Contribuição essa que pode variar desde a identificação de problemas ou até o planejamento das ações utilizadas na resolução dos possíveis problemas.

O policiamento comunitário, na prática, é a democracia em ação (BRASIL, 2003, p. 370). Ele difere do tradicional devido a forma como a população é percebida, apesar do controle e a prevenção do crime continuarem sendo as prioridades, as estratégias utilizadas no policiamento comunitário possuem uma variedade de métodos para alcançar os objetivos.

A premissa central do policiamento comunitário é que o público deve exercer seu papel mais ativo e coordenado na obtenção da segurança. A polícia não consegue arcar sozinha com a responsabilidade e nem mesmo o sistema criminal sozinho pode fazer isso. Numa expressão bastante adequada, o público deve ser visto como co-produtor da segurança e da ordem, juntamente com a polícia. Desse modo, o policiamento comunitário impõe uma responsabilidade nova para a polícia, criar maneiras apropriadas de associar o público ao policiamento e à ordem (SKOLNICK; BAYLE, 2008, p. 18).

Apesar de a ideia de delegação de poder oferecida a população dar um ânimo para a efetiva participação popular na segurança pública, é notório que um dos principais estímulos para implantação do modelo de policiamento comunitário foi a redução de custos e aumento dos resultados positivos, melhoramento da capacidade de resolução dos problemas locais e redução significativa nas solicitações de serviço por parte da comunidade, e conseqüentemente as demais forças que andam conjuntamente como justiça criminal, sistema prisional, etc. (BRASIL, 2013)

O policiamento comunitário demanda cerca de 40% do efetivo da polícia e é o centro das atividades policiais e segue à risca algumas premissas tidas como

importantíssimas: Investimento na prevenção de crimes e acidentes para aumentar a confiança da população na instituição policial, pois é mais importante impedir que os crimes e os acidentes aconteçam, a polícia está onde está o problema mantendo uma resposta imediata e efetiva explorando novas iniciativas preventivas visando a resolução do problema antes que aconteçam através da descentralização dos recursos (BRASIL, 2013).

2.3.2 Breve histórico do surgimento do policiamento comunitário

Em 1868, foi desenvolvido no Japão um processo de policiamento comunitário cujas características demonstram um modelo de Estado Moderno, com um nível alto de participação popular. Montado numa relativa quantidade de rede de postos policiais distribuídos por todo território, com o objetivo principal de respeitar os direitos humanos (SKOLNICK; BAILEY, 2008).

Nos Estados Unidos o policiamento comunitário surgiu no final dos anos 70, estendeu-se rapidamente no Canadá e Europa, cada país adotou características próprias, mas todas têm um aspecto em comum, a inserção e o fortalecimento da participação da comunidade nas questões de segurança (BRASIL, 2013).

Ainda nos Estado Unidos, a partir de 1992 em virtude principalmente da excessiva violência policial e a alta corrupção das polícias, o governo Bill Clinton destinou recursos voltados ao treinamento, tecnologia e aproximação da comunidade, ao programa chamado Policiamento Comunitário. Criou o COPS – *Community Oriented Police Services*, um organismo vinculado ao Departamento de Justiça com o objetivo de reformular as polícias estaduais e municipais, e introduzir programas comunitários, gerando a motivação da comunidade e valorizando o serviço policial. As melhores iniciativas em policiamento comunitário ganham prêmios e são citadas no Congresso Americano (BRASIL, 2007).

No Canadá, a polícia comunitária teve seu princípio no ano de 1987. Em virtude do descrédito policial que fez com que as autoridades e a população adotassem providências para reversão do quadro de insatisfação. A implantação demandou mudanças administrativas, operacional, e na filosofia de trabalho com nova educação de todos policiais. Atualmente a polícia não trabalha somente com

os efeitos da violência, mas também com as causas, graças à interação com a população, gerando assim, a diminuição da criminalidade (BRASIL, 2013).

A polícia de proximidade na Europa segue os mesmos preceitos da polícia comunitária pois adota as mesmas características. Trabalho próximo à comunidade, interagindo e atuando de forma preventiva antecipando-se aos fatos (BRASIL, 2013).

No Brasil, a experiência com o policiamento comunitário teve início nos anos 90 através da Polícia Militar, com a busca na reestruturação dos seus processos tendo como base a Constituição Federal de 1988; na cidade do Rio de Janeiro em 1991 iniciou programa piloto em Copacabana que não foi adiante devido a mudança do comando da política de segurança pública. Anos depois foi implantada em São Paulo, Espírito Santo e na cidade de Guaçuí (PINTO et al., 2012). Em pouco tempo o novo modelo de policiamento ganhou espaço e se estendeu para as mais diversas localidades.

Em Sergipe, segundo Menezes (2012) essa nova modalidade foi implantada em 1996 na Polícia Militar e teve como bairro piloto o América. Apesar de o conceito de polícia comunitária não ter sentido de assistência social e sim o de participação social.

Uma das justificativas do sucesso da implantação do policiamento comunitário no citado bairro, é que houve uma maior atenção a problemas relacionados a desordem, a ideia é a de que quando esses problemas não são resolvidos aumenta-se a sensação de insegurança e torna o ambiente propício ao crime, com a presença maciça da viatura nas comunidades a polícia acaba lidando com problemas que não estão sempre ligados à segurança pública, em contrapartida aproxima-se cada vez mais da população (BRASIL, 2013).

De acordo com Matos (2015), as pesquisas sobre o policiamento comunitário apontam duas grandes dificuldades em sua implantação: a capacidade das organizações policiais em reprimir, minimizar e impedir movimentos ligados a reforma para implantação do referido modelo de policiamento.

Para Lima e Ceolin (2017), em quase sua totalidade, esses estudos revelam que a estrutura e a cultura das organizações policiais são as maiores dificuldades ao sucesso. Quando não há ao menos, por parte da polícia, uma disposição em tolerar

a influência da comunidade em suas operações, a distância entre o povo e polícia se torna cada vez maior. Outra dificuldade é motivar e sustentar a participação do público; a organização comunitária abrange o constante esforço em superar a resistência de indivíduos incrédulos à possibilidade de melhoria nas suas condições de vida.

2.3.3 A finalidade do policiamento comunitário

Rodrigues (2009) apontou as finalidades do policiamento comunitário, são elas: identificação de problemas da comunidade ligados a criminalidade e ordem públicas, apresentação de soluções sustentáveis aos mesmos, diminuição das formas mais graves e preocupantes de criminalidade e do sentimento de insegurança, aumento do nível de satisfação da população ante a ação das polícias, favorecimento e fortalecimento da participação ativa da comunidade contribuindo para a cooperação mútua, descentralização dos procedimentos de planejamento e prestação de serviços para que as prioridades e estratégias policiais sejam definidas conforme as especificidades de cada localidade, valorização dos recursos humanos da polícia.

Até bem pouco tempo, uma das formas de controle à criminalidade refere-se às punições que podem ter caráter físico, como punição financeira, ou social, como isolamento público. As polícias há muito tempo carregaram consigo o estereótipo de polícia de reação causando mal-estar da população acerca de suas ações geralmente carregadas de truculência (SCHNEIDER, 2011).

Conforme Lima e Ceolin (2017), com o passar do tempo, o crescimento populacional e a mudança do cotidiano das sociedades perceberam-se que esse regime de política adotado e exercido há tanto tempo já não surti o efeito esperado. A partir daí um novo conceito vem desmitificar o paradigma que relaciona Polícia e violência, a filosofia da Polícia Comunitária.

As mídias sociais transpuseram a vida das pessoas e das organizações, sejam elas públicas ou privadas, e estão presentes em grande parte do dia da população mundial (JUNQUEIRA et al., 2014).

Atualmente, o grande desafio para a polícia é quebrar o estigma da falta de confiança por parte da população. O histórico de políticas voltadas à truculência no tratamento das pessoas ainda persiste na mente do povo e passa de pai para filho como se fosse cultura (LINCK, 2018).

O policiamento comunitário penetra na comunidade e tenta quebrar esse ranço histórico e reaver a amizade com a população. Rodrigues (2009) aponta que ao contribuir com a resolução dos problemas, a polícia acaba contribuindo para o despertar da boa vontade e cooperação dos cidadãos, além de dissolver a sensação de insegurança e desordem.

Assim, quando a polícia reconhece que seu papel é ajudar a comunidade na resolução de seus problemas desencadeia um crescimento constante da confiança por parte das pessoas na polícia. Este é um ciclo importantíssimo para o sucesso da polícia comunitária (SILVA, 2016).

A comunidade tem um grande potencial a oferecer aos organismos responsáveis pela segurança pública para resolução de problemas que afetam ambos. Quando a polícia reconhece que seu papel é ajudar a comunidade na resolução de seus problemas desencadeia um crescimento constante da confiança por parte das pessoas na polícia. Este é um ciclo importantíssimo para o sucesso da polícia comunitária. Na verdade, não existe sociedade sem crime, porém é necessário controlá-lo em níveis aceitáveis de convivência (BRASIL, 2013)

O ato policial deve nortear valores como nobreza, moral e ética com o objetivo de buscar sempre o bem social. O policial é o espelho da sociedade onde convive e trabalha (BRASIL, 2013).

Sendo assim, para uma boa atuação policial nos termos do esperado a fim de um perfeito andamento dos trabalhos, é preciso que as forças policiais estejam motivadas. Conforme Chiavenato (2010), o termo "motivação" envolve sentimentos de realização, de crescimento e de reconhecimento profissional, manifestados por meio de exercícios das tarefas e atividades que oferecem suficiente desafio e significado para o trabalho.

Em se tratando do policial, vários são os fatores que levam à desmotivação, o que acarreta uma produção de trabalho abaixo de suas potencialidades. Esses

fatores podem ser internos e externos à instituição, e podem causar decréscimo à imagem da mesma junto à sociedade.

Nesse sentido, Quadros et al., (2011) reforçam que a motivação é um conjunto de processos que dão ao comportamento do ser humano, intensidade, direção e forma no desempenho de suas atividades individuais.

Em síntese, é importante o estabelecimento de relações com as pessoas, criando condições de melhoria da qualidade nas relações de trabalho, para que elas se realizem profissional e humanamente, maximizando seu desempenho por meio do comprometimento, de oportunidade para desenvolver competências e de empreender, com incentivo e reconhecimento (BRASIL, 2010).

[...] é necessário ter foco no cidadão e na sociedade, direcionar as ações públicas com o intuito de atender e regular continuamente, as necessidades dos cidadãos e da sociedade, na condição de sujeitos de direitos, beneficiários dos serviços públicos e destinatários da ação decorrente do poder de Estado exercido pelas organizações públicas (BRASIL, 2010, p. 18).

Tanto na segurança pública, quanto nas demais áreas do trabalho, a desmotivação é desastrosa não apenas para os trabalhadores como também para as instituições, que são moldadas pelo desempenho das pessoas que nelas trabalham, sendo o capital humano o diferencial que alavanca ou desestabiliza completamente uma organização (QUADROS et al., 2011).

Sendo assim, todas as atividades estão ligadas entre si em uma organização e estas se relacionam com as habilidades e o conhecimento das pessoas que sustentam o sucesso produtivo e que são responsáveis pelo progresso da instituição.

Dado a relevância e magnitude do trabalho policial, e o quanto sua atuação é tão perigosa quanto valorosa para a sociedade, é de fundamental importância que os profissionais da Polícia estejam tão motivados a ponto de que sua atuação seja capaz de garantir eficiência na árdua tarefa de proteger o cidadão não deixando de garantir qualidade de vida, segurança e saúde para si (FRANÇA; CAFFÉ FILHO, 2016).

Profissionais valorizados, bem remunerados, estruturados e administrados, com um bom treinamento e capacitados contribuem de forma efetiva no sistema de segurança pública pois produzem serviços de qualidade que refletem de forma

positiva na sociedade. “Estando em um ambiente de trabalho desmotivador, o serviço apresentado não refletirá todo seu potencial” (QUADROS et al., 2011).

É possível compreender que o ponto mais importante dentro do policiamento comunitário são os recursos humanos, advém deles a chave para a implantação e o fortalecimento desse novo modelo. Policiais comprometidos constroem laços de confiança e amizade dentro da comunidade gerando assim a boa vontade da população em colaborar com as políticas de segurança pública (FEANÇA, CAFFÉ FILHO, 2016).

2.4 O Uso de mídias sociais no setor público

Para Cattani (2016), a gestão pública pode ser compreendida como o campo do conhecimento e de trabalho relacionados ao desenvolvimento econômico e urbano de um município, cujos objetivos são de interesse do povo ou afete este.

Pensar em gestão pública implica compreender e aceitar o fato de que o processo de transformação da sociedade é inevitável e relevante, principalmente quando o assunto é gerenciar instituições públicas e manter a comunicação com o meio em que elas estão inseridas (DIDO, 2014, p.06).

Portanto, a importância em entender a tarefa do gestor público está em perceber que as decisões tomadas irão refletir positivamente ou negativamente na vida da população, portanto é necessário implantar políticas de benefício para esta de acordo com os desejos e direitos da sociedade.

É necessário então a identificação dos verdadeiros anseios, expectativas e necessidades da população fazendo com que a valorização desta, seja um processo que envolva estratégias, sistemas, prioridades, atitudes e comportamentos (SOBREIRA NETTO, 2007).

Como bem frisou Silva et. al., (2015) o direito e desejos sociais dos cidadãos são garantias que devem ser compreendidos sob uma perspectiva que transcenda a determinada pelo paradigma da constitucionalidade e que, portanto, não se limite a visualizá-lo como uma conduta social que seja penalmente tipificada; que signifique um enfrentamento simbólico entre o Estado representando o setor público e as mídias sociais representando a polícia comunitária.

Ao analisar o papel do Estado, sob uma nova configuração econômica mundial de alta competitividade entre empresas e países, surgem aspectos mais evidentes e de suma importância: as TICs (Tecnologias de Informação e Comunicação) e o fortalecimento das democracias. A partir daí decorre uma pressão por mais transparência e maior participação do povo nas ações e decisões do governo (SILVA, 2016).

É notória a importância da participação popular no processo de transparência da gestão pública. As TIC's além de permitir o acesso aos procedimentos do gestor, o que é feito, quais recursos são utilizados e a quem são destinados, estreitam a relação usuário e poder público.

Com o surgimento e a disseminação cada vez maior de políticas de comércio eletrônico e dos relacionamentos dele oriundo, a administração pública mundial se viu compelida a se organizar e de maneira quase que reativa, se adaptar às mudanças por ele provocadas. Nasce o conceito de *e-governmente (e-gov)* ou governo eletrônico. Trata-se de um governo ágil e aberto para melhor atender à sociedade, utilizando-se das TICs para ampliar a cidadania, aumentar a transparência da gestão pública, facilitar o controle popular do poder do público e democratizar o acesso do cidadão aos meios eletrônicos (SOREIRA NETTO, 2017).

Através da inclusão de novas tecnologias sejam mídias sociais ou ferramentas da internet no ambiente organizacional é percebido uma aceleração nos processos o que altera consideravelmente a cultura de relacionamento e comunicação interna e externa. Na medida que a informação é oferecida é importante que se analise o objetivo e a melhor forma de atingir o público. “Assim a perspectiva de comunicação atinge seu propósito” (DIDÓ, 2014, p. 07).

Na atualidade, a tecnologia tornou-se um componente essencial para que a rede social atraia de modo eficaz, eficiente, qualificada e concorrente e para que os usuários tenham seus desejos e necessidades acatados e os administradores da atividade venham a arquitetar baseando-se em dados seguros (AROEIRA, 2015).

Assim, fica evidente que as mídias são instrumentos de comunicação tradicionais onde se obtém algum tipo de informação unilateral. Como o jornal, o rádio, revistas, nas quais as pessoas têm pouca possibilidade de interagir com o emissor ou dar algum tipo de opinião. As mídias sociais são canais que permitem

que o receptor não apenas se comunique, mas criam ambientes de intercâmbio de conteúdo, muitas vezes gerado pelos próprios usuários.

As mídias sociais são sites na internet que permitem a criação e o compartilhamento de informações e conteúdos pelas pessoas e para as pessoas, nas quais o consumidor é ao mesmo tempo produtor e consumidor da informação (TORRES, 2009, p.113).

De acordo com Silva (2011) a rede social é a interação e troca de relação na qual as pessoas desenvolvem várias atividades informais e profissionais. Sendo assim, a rede social se tornou uma ferramenta que perpassa a questão das relações, dissemina ideias e cria tendências, nela, a comercialização pode acontecer de maneira atualizada, através de diversos métodos, e o consumidor pode acompanhar essa realidade que se moderniza constantemente.

Em se tratando de redes sociais, o *Blog Internet Innovation* define como os serviços criados com o propósito de facilitar as relações sociais de pessoas que compartilham os mesmos interesses, experiências ou ainda conexões na vida real. São caracterizadas como plataformas interativas, que contam com uma grande variedade de serviços agregados (SANTOS, 2018).

Segundo a Ideal Marketing (2019), as organizações, sejam elas públicas ou privadas, que desejam ter não apenas visibilidade, mas ter relevância no meio social, devem enxergar a necessidade de estarem presentes nas mídias sociais e manterem o foco nas redes sociais, apostando assim em mais interação e relacionamento com seu público.

Diante disso, a consolidação e o crescimento das redes sociais como espaço de interação de boa parte da sociedade, tornou a utilização de tais ferramentas, em benefício do Estado e dos cidadãos, um fato natural do governo eletrônico, fazendo surgirem assim, inúmeros perfis públicos e diversas plataformas. Atualmente no âmbito internacional vários países utilizam diversas plataformas de comunicação sociais.

Exemplos da forte influência no Estado por meio das ferramentas de redes sociais são o Canadá, a Nova Zelândia e a Austrália. Ao perceber o movimento de informatização das comunicações, o Canadá buscou seguir seu fluxo e, hoje, já conta com mais de quatrocentos e cinquenta perfis

públicos nas mais diversas redes sociais para a interação com seus cidadãos. Por sua vez, a Austrália e a Nova Zelândia foram pioneiras no peticionamento municipal para a resolução de demandas relacionadas a questões de interesse público local. Tais experiências vêm servindo de exemplo para diversos outros Estados ao redor do mundo, em especial nos anos mais recentes (TENÓRIO E DEBOÇA, 2016, p. 04).

Portanto, se o intuito da mídia social for o de evidenciar positivamente uma gestão pública efetiva, levando em consideração que o cotidiano do brasileiro é fortemente preenchido pela presença das redes sociais, o monitoramento destas mídias tem sido uma das ferramentas estratégicas utilizadas pela administração pública.

De acordo com Cattani (2016), no Brasil diversos órgãos regidos por políticas públicas, estaduais e municipais, têm aderido a esse novo paradigma, que não só estende a procura e oferta de serviços, o exercício da cidadania e a própria informação, em âmbito político, como também dá forma a um novo sistema complexo de comunicação.

Existem exemplos de instituições públicas com perfis sociais de destaque nacional, são eles: o Ministério da Educação (MEC), o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o Senado Federal (SF), o Superior Tribunal de Justiça (STJ) e o Tribunal Superior do Trabalho (TST). Todos eles apresentam audiência maior de um milhão de seguidores no Facebook, bem como intensa discussão dentro de suas temáticas. Para administrar essa nova realidade, o governo federal brasileiro através de uma portaria do Conselho de Segurança Nacional estabelece normas para o uso das redes sociais na administração pública federal. Estas normas sustentam que “quando não utilizadas com critérios bem definidos, as redes sociais podem trazer riscos à Segurança da Informação e Comunicações” (GROSSMANN, 2012).

Sobre essas iniciativas públicas, Cattani (2016) aponta que com humor e dinamismo, boa parte das prefeituras se comunicam com seus residentes sobre a gestão pública. Mas não apenas no sentido de interatividade, os responsáveis pelas páginas das prefeituras no Facebook também utilizaram diversas ferramentas simbólicas para provar que a rede social pode ser uma plataforma também política e de transformação social.

Vale ressaltar que atualmente, o poder público brasileiro federal representado pelo governo, seus ministérios, secretarias, agências, empresas públicas, dentre

outros órgãos se comunicam e se relacionam com a sociedade também por perfis públicos nas principais redes sociais como o *Facebook*, *Twitter*, *Youtube*, *Flickr* entre outros. No âmbito estadual e municipal é possível perceber a presença também em diversas redes sociais, o mais presente é o *Facebook*, pela atual conjectura, e pelo grande percentual de adeptos.

2.5 Segurança pública e redes sociais

Segundo Lynett (2015), quando a computação em rede começou a ser desenvolver maciçamente, no final dos anos 1980, a rede global passou a se conectar, em especial, as organizações e as instituições governamentais, notou-se assim, que da mesma forma que os indivíduos podiam se comunicar, outros, procuravam se infiltrar para roubar dados, portanto, havia necessidade de manter à integridade desses dados.

O potencial e a abrangência das redes sociais têm ocupado espaço também na segurança pública e não poderia ser diferente. Um instrumento de proximidade utilizado para interagir com a população a fim de identificar o perfil do cidadão e captar seus anseios (BACCINI; CRUZ, 2015).

Uma vez que a segurança pública é obrigação básica do Estado e exerce influência categórica na qualidade de vida das pessoas, devemos considerar que em um Estado democrático a segurança de todos é influenciada diretamente pela liberdade individual limitando-se em detrimento do direito coletivo.

Sendo assim, com o advento da internet foi criada a oportunidade para as organizações de segurança pública, personificarem as instituições gerando parcerias por meio de canal interativo entre polícia e comunidade. Neste contexto, as redes sociais potencializam as ações do policiamento comunitário com o propósito de promover a atuação do mesmo fortalecendo a relação entre a sociedade e a polícia (SANTARÉM, 2017).

No Brasil, em 2018 foi publicado no Diário Oficial da União o Decreto Presidencial nº 9.637/18, que instituiu a política Nacional de Segurança da Informação – PNSI. Estabelecendo a segurança cibernética, a defesa cibernética, a segurança física e a aprovação de dados, dos órgãos de Administração Pública

Federal brasileira, como também, contempla as ações que se destinam a assegurar a disponibilidade da integridade, da confiabilidade e a autenticidade da informação. Cujos princípios gerais estão estabelecidos em seu Artigo 3º, que dispõe inicialmente, o seguinte: " São princípios da PNSI: I - soberania nacional; II - respeito e promoção dos direitos humanos e das garantias fundamentais, em especial a liberdade de expressão, a proteção de dados pessoais, a proteção da privacidade e o acesso à informação[...]" (BRASIL, 2018).

No Brasil, as ações de segurança nacional que são de responsabilidade da esfera pública federal, são desenvolvidas conforme o uso de procedimentos adequados que se formam através de um órgão de inspeção, fiscalização ou avaliação de resultados. Os órgãos que exercem essas atividades atualmente são o Ministério da Defesa, o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, e os órgãos e entidades da Administração Pública Federal em relação à PNSI, possuem grande importância, uma vez que atuam direcionando os controles internos dos diversos setores da administração pública (BRASIL,2018).

Vale frisar que as políticas públicas de defesa são parte de um pacto de ante vulnerabilidade no qual a segurança da informação possa garantir às necessidades de armazenamento, reprodução e ampliação de dados, com um nível máximo de qualidade, padrão e segurança.

No contexto mundial o exemplo norte americano traz à tona que a lei precisa existir onde as pessoas estão, se esse lugar é as redes sociais é lá que a polícia precisa estar, atualmente estão presentes em todos os meios tecnológicos possíveis. Eles utilizam as Redes Sociais também para manterem a população informada dos acontecimentos sem filtros (SYMANTEC CORPORATION, 2019).

De acordo com Silva (2016) no Brasil, as polícias têm se valido das mídias sociais também ao praticar a filosofia da Polícia Comunitária, a fim de dinamizar o exercício da prática policial no combate à criminalidade. A exemplo do Rio de Janeiro onde as Polícias Militares têm investido nas Redes Sociais para melhorar sua imagem e criar canais de denúncias.

Segundo Puff (2015), a Polícia Militar do Rio de Janeiro, está presente *no Facebook, Instagram* e possui diversas contas do *WhatsApp* distribuídos nos diversos Batalhões. Foi criado um manual com dicas e regras sobre o conteúdo

postado tanto nas *fanpages* institucionais quanto nos perfis pessoais dos policiais. O Coronel Frederico Caldas, Coordenador de Comunicação Social da Corporação, o investimento está surtindo efeito positivo com prisões e operações especiais realizadas a partir de denúncias feitas pelas redes ou pelo *WhatsApp*, além da alteração da rotina policial em alguns locais.

O mesmo cenário de comunicação através de mídias sociais ocorre em Aracaju/SE, a Guarda Municipal também é uma força atuante nas Redes sociais. Está presente no *Youtube*, *Facebook*, *Instagram* e no *WhatsApp*, além de contar com uma ferramenta colaborativa chamada “Colab”, onde vários órgãos do município contam com uma equipe administradora que gerencia demandas não urgentes e transferem as mesmas para os setores responsáveis (GMA, 2019).

Atualmente, os perfis do *Facebook* e do *Instagram* possuem 21.637 seguidores em sua totalidade. Esses perfis juntamente com o *Youtube* foram criados para promover e divulgar as ações da instituição. Porém não é indiferente às denúncias da comunidade, contudo estas não são registradas e protocoladas, elas são direcionadas ao gestor da instituição e acabam sendo utilizadas juntamente com os demais dados gerados pelo setor de estatística como suporte para o planejamento operacional das atividades (GMA, 2019).

De acordo com a PMA (2019) uma outra ferramenta importante que está à disposição da população é o *WhatsApp*. Segundo levantamento do setor de estatística da Guarda Municipal, no ano de 2018, cerca de 9,2% das denúncias emergenciais foram feitas através deste dispositivo enquanto 90,8% foram realizadas através do telefone. O que demonstra que a população se sente mais segura, quando se trata do quesito rapidez, em contatar através de ligação telefônica.

Em se tratando de denúncias não emergenciais, o contato por via *WhatsApp* cai para 1,1% enquanto por via telefônica sobe para 98,9%. É possível perceber que há ainda uma resistência por parte da população na utilização do *WhatsApp* para fazer denúncias. Por se tratar geralmente de contatos anônimos não é possível criar categorias das pessoas que geram estas demandas visto que quase em sua totalidade são denúncias anônimas, o que dificulta fazer uma análise do motivo pelo qual a utilização de tal recurso é ainda pouco explorada. Os perfis de gênero e idade

talvez possam responder a esta questão visto que a utilização deste recurso é mais expressiva em jovens e possivelmente as demandas sejam criadas em sua maioria por pessoas com mais idade (PMA, 2019).

Ainda à disposição da população existe o Colab, ferramenta pouco conhecida pela população pois ainda está em fase de implementação, contudo já está em teste e pode ser utilizada pela comunidade. Trata-se de um aplicativo que disponibiliza vários serviços de reclamação dos diversos setores da Prefeitura de Aracaju, dentre eles de segurança pública. O cidadão ao criar um perfil no referido aplicativo pode fazer denúncias de ordem não emergencial e esta será encaminhada para a Guarda Municipal que deverá tomar as medidas cabíveis. A ferramenta é totalmente grátis e está à disposição para *smartphones* (SILVA, 2016).

Efetivamente, no desenvolvimento das atividades internas a GMA, atualmente, dispõe de um Blog com conteúdo disponível a todos os guardiões e diversas contas de *WhatsApp* distribuídas nos diversos grupamentos (PMA, 2019).

2.6 Segurança pública em Sergipe

Em Sergipe o órgão responsável pela segurança pública é a Secretaria de Estado da Segurança Pública (SSP). Atualmente a SSP disponibiliza inúmeros serviços aos sergipanos tais como: 181 e aplicativos, Disque Denúncia SE; Atendimento a Grupos Vulneráveis; Centro Integrado de Operações em Segurança Pública (Ciosp); Certidão de Antecedentes Criminais; Combate e Prevenção à Homofobia; Defesa do consumidor e Meio ambiente; Delegacia Virtual; Departamento de Trânsito; Emissão de Carteira de Identidade; Fiscalização do uso de Explosivos; Vistorias do Corpo de Bombeiros; Policiamento para Eventos. Órgão como as polícias Militar e Civil, o Corpo de Bombeiro e a Coordenadoria Geral de Perícias respondem diretamente ao Secretário de Segurança Pública.

De acordo com levantamento nacional do Atlas de violência 2019, o sistema de segurança sergipano se destaca por apresentar índices reduzidos em relação aos demais estados brasileiros, quanto a taxa de homicídios, em torno de 11,3%. Isso graças a articulação e reorganização das ações em conjunto das agências

policiais tais como a SSP, a PM, o Departamento de Homicídios e Proteção à Pessoa (DHPP), dentre outros (IPEA, 2019).

Ainda, segundo IPEA (2019) o último Relatório Estatístico Analítico dos índices de violência nacional, o Estado de Sergipe em 2018 alcançou uma redução significativa na taxa de homicídios de jovens, com variação percentual de -12,1%, de um índice que atingiu 125,5% em 2017.

De acordo com a SSP/SE (2019) desde 2007 que a Secretaria vem investindo na implantação de medidas de combate ao crime priorizando a redução de homicídios cometidos com arma de fogo, os índices sergipanos chegaram a atingir a 6ª pior colocação no cenário nacional.

No entanto, na última década, o exercício do sistema de segurança pública sergipana passou a adotar alternativas eficientes à solução dos conflitos, possibilitando a construção de um novo paradigma, realizando ações de prevenção, formação e capacitação profissional capaz de colaborar com a transição de políticas comunitárias, reprimindo e prevenindo o crime, reduzindo a impunidade, aumentando a segurança populacional (SSP, 2018). As principais ações integradas registradas no Estado de Sergipe em 2018 que obtiveram resultados positivos e contribuíram para redução de crimes e homicídios podem ser vistas no **quadro 1**.

Quadro 1 – Ações integradas – 2018

AÇÕES	ORGÃOS	LOCAL	RESULTADOS
Operação contra tráfico de drogas	PM e PC Policiais Especiais da Polícia Civil (Cope), Coordenadoria de Polícia Civil do Interior (COPCI), Divisão de Inteligência da Polícia Civil (DIPOL), Departamento de Narcóticos da Polícia Civil (Denarc), Grupo Especial de Repressão e Busca da Polícia Civil (GERB), Comando do Policiamento Militar do Interior (CPMI), Batalhão de Choque da PM, Batalhão de Radiopatrulha da	Município de Tobias Barreto (06/06/2018). Sergipe e da Bahia - Nossa Senhora da Glória, Feira Nova, Monte Alegre, Canindé do São Francisco, Poço Redondo e Porto da Folha. Na Bahia, na	Apreensão de drogas e prisão de traficantes. Cumprimento de mais de 30 mandados de busca e apreensão e mais de 20 mandados de prisão.

	PM, Grupo de Ações Táticas do Interior da Polícia Militar (GATI), 3º e 4º Batalhões da PM	cidade de Paulo Afonso.	
Palestras sobre assuntos relacionados aos riscos e perigos das drogas e armas de fogo	Polícia Civil e Militar; e do Instituto de Análises e Pesquisas Forenses (IAPF).	Escola Estadual Petrônio Portela, conjunto Augusto Franco em Aracaju	Reuniu mais de 500 pessoas da comunidade
Projeto entre polícia e escolas da SEED	Policimento Militar da Capital (CPMC); Policiamento Militar do Interior (CPMI),	40 unidades escolares estaduais	Resultado uma significativa redução na violência.
Operação apreensão de armas e drogas	Polícia Civil e Militar	Município de Nossa Senhora da Glória	Prisões e apreensões de armas e drogas
Desmantelar cativeiros clandestinos	Polícia Civil, com apoio do Ibama	Umbaúba	Encontradas aves raras, inclusive ameaçadas de extinção,

Fonte: SSP/SE, 2018.

Nesse sentido, de acordo com a SSP/SE em 2018 verificou-se avanços no sistema de segurança sergipano, permitindo ações aos personagens envolvidos por meio de operações policiais no âmbito do Programa Sergipe Mais Seguro firmado com o governo Federal, que contou com o reforço da Força Nacional de Segurança Pública, dos 75 municípios sergipanos, 41 tiveram importante redução dos homicídios.

A realidade do conflito de maneira mais humana precisa ser enxergada como ponto de partida, construindo a partir de uma determinada situação fática aquilo que diferentemente prevê o sistema punitivo vigente, que estipula antecipadamente em dar respostas a cada ato como se fosse uma linha de produção, inflexível, fria e uniforme não levando em consideração a complexidade humana em seus atos.

Nessa linha, mostram-se coerentes os programas relacionados ao modelo de *justiça comunitária*, que partem da ideia de que a prevenção e combate aos delitos

devem se operar na forma de “intervenção comunitária”. Seu foco reside, na ideia de integração social e solidariedade, marcada por uma ideologia de pacificação, inserção, diálogo, individualização e participação comunitária (MOLINA; GOMES, 2012, p. 353).

2.7 Guarda Municipal de Aracaju

A Guarda Municipal de Aracaju nasceu da necessidade de uma força de segurança pública municipal que assegurasse a segurança de seus bens públicos. Através de Decreto, em 24 de março de 1988, o Prefeito Jackson Barreto de Lima criou o departamento de vigilância com estrutura para atender as demandas de fiscalização preventiva dos logradouros municipais, proteção das escolas municipais e demais repartições públicas. A princípio, o efetivo foi formado por vigilantes contratados de empresas privadas, que posteriormente foram contratados pela própria prefeitura através de processo seletivo interno (PMA, 2019).

De acordo com a GMA (2019) a Guarda Municipal de Aracaju, trata-se de uma instituição uniformizada e armada, tem como funções a proteção dos direitos humanos fundamentais, do exercício da cidadania, das liberdades públicas e da preservação da vida. Suas atuações são pautadas com base no artigo 144, parágrafo 8 da Constituição Federal e na Lei federal número 13.022 de 08 de agosto de 2014 (Estatuto Geral das Guardas Municipais), esta Lei deixa claro todas as definições e finalidades das GM's, dentre outras disposições conta no Capítulo II dos Princípios, o seguinte:

Art. 3º. São princípios mínimos de atuação das guardas municipais:
I - proteção dos direitos humanos fundamentais, do exercício da cidadania e das liberdades públicas;
II - preservação da vida, redução do sofrimento e diminuição das perdas;
III - patrulhamento preventivo;
IV - compromisso com a evolução social da comunidade; e
V - uso progressivo da força.

Vislumbrando uma corrente absolutamente social da intervenção de políticas públicas, determinado por seu sentido de promover interação entre os indivíduos, ou seja, os contatos em situações com efeitos profundamente construtivos na vida das pessoas, é que a Guarda Municipal de Aracaju tem se valido de tais ferramentas

para se fazer presente no cotidiano das pessoas, buscado cooperação das mesmas, além de administrar processos de comunicação internos e de criminalidade (GMA, 2019).

Em 26 de dezembro de 1990, houve uma reforma administrativa no município de Aracaju e criou-se efetivamente a Guarda Municipal aprovada pelo poder legislativo e ficando subordinada à Secretaria de Governo através da Lei nº.1659. A primeira turma de 450 homens era formada por vigilantes, funcionários desviados de sua função primária e cargos comissionados oriundos do exército brasileiro (PMA, 2019).

Atualmente a Guarda Municipal de Aracaju/SE conta com um efetivo de 471 agentes, distribuídos nos diversos níveis da carreira (PMA, 2019). Segundo o atual plano de carreira, é previsto um efetivo total de 1000 servidores, porém existe um déficit de mais de 50%. Essa defasagem acaba por comprometer em grande parte o andamento do serviço e o atendimento das ocorrências diárias.

Desde sua criação, a Guarda Municipal de Aracaju foi dirigida por pessoas alheias ao cargo. Essa premissa estava prevista no capítulo IV do Estatuto, através da Lei 2984 de 28 de dezembro de 2001, que trata dos cargos de Inspetor e Sub-Inspetor, que dispõe o seguinte:

Art. 10 - Com a previsão na estrutura de carreira dos cargos de Sub-Inspetor e Inspetor, os cargos de provimento em comissão de direção, chefia e assessoramento previsto no Anexo II da Lei 1659/90, ficam sujeitos à extinção, à medida que se vagarem, pelo enquadramento respectivo de um integrante da carreira nos cargos públicos de Guarda Sub-Inspetor e Guarda Inspetor. § 1º Os cargos de provimento em comissão de Sub-Inspetor e Inspetor poderão ser ocupados por pessoal estranho aos quadros da Guarda Municipal, por um período máximo de 03 (três) anos a contar da data da nomeação da primeira turma de servidores aprovados no curso de formação para o cargo de Guarda Municipal (SERGIPE, 2001).

No entanto, atualmente a GMA está sob o comando de Fernando Lucas Alves Mendonça, empossado em fevereiro de 2017, o diretor-geral é guarda municipal concursado, graduado em Geografia pela Universidade Federal de Sergipe, pós-graduado em Políticas e Gestão de Segurança Pública e em Gestão e Comando de Guarda Municipal. Atuou como supervisor-geral de Transporte e Trânsito de Aracaju e coordenou a Central de Vídeo monitoramento da GMA. Atuou ainda com instrutor

e professor de disciplinas nas áreas de trânsito e segurança pública (INFONET, 2017).

A Guarda Municipal de Aracaju atua hoje nos diversos bairros e regiões da cidade, através de rondas e efetivo disposto em prédios e diversos logradouros públicos municipais e conta ainda com diversos grupamentos especializados Ronda da Capital (RONDAC), Grupo Tático Operacional (GTO), Ciclo Patrulhamento, Ronda Escolar, Grupo Especializado de Moto Patrulhamento (GEM). Além disso, a Guarda Municipal de Aracaju desenvolve ações e projetos preventivos/educativos através do Programa Anjos Azuis, que trabalha com atividades lúdicas com crianças e adolescentes (GMA, 2019). Dispõe também de Corregedoria e Ouvidoria, espaços democráticos abertos à comunidade (GMA, 2019).

Sendo assim, a principal característica da Guarda Municipal é a não severidade em suas configurações e procedimentos, primando pela edificação de um sistema adaptável às particularidades locais, decorrem dela importâncias e princípios essenciais à sua efetivação, quais sejam, direitos e garantias individuais das partes, cuja observância é imperativo para que a prática comunitária esteja situada em um modelo capaz de construir uma sociedade harmônica, solidária e democrática.

2.8 Estado da arte

A literatura brasileira apresenta trabalhos relevantes, como o de Matos (2015), “Redes sociais e a polícia comunitária: estudo de caso dos CONSEGS do vale do Araranguá”. Através do estudo foi constatado que na região aplicada os Conselhos não conseguem atingir seus objetivos pois existe ainda descrédito na eficiência dos mesmos, apesar de grande parte dos entrevistados acreditarem se tratar de um grande avanço rumo à democratização das polícias brasileiras a filosofia de policiamento comunitário. Foi detectado também que em plena era digital, e apesar dos conselheiros serem aptos à utilização das redes sociais digitais os COSENGs, ainda se utilizam de métodos ortodoxos para transmissão do conhecimento e emerge por estudos para utilização de TICs como ferramenta para solução da real participação social na segurança pública no município.

Um outro trabalho interessante é o publicado intitulado “As Redes Sociais Como Ferramentas Educacionais de Combate à Violência pelo Ronda da Polícia

Militar do Ceará produzido pelo setor educacional de Fortaleza/Ceará (2012) ". Trata-se de projeto que "concebeu através dos softwares sociais e suas ferramentas, desde a criação, participação e monitoramento de denúncias *online*, dos relatos de incidência criminal em pontos específicos, até a intangível reconstrução da sensação de segurança junto à sociedade cearense". Segundo a produção, "O projeto educacional virtual e preventivo de combate à violência do Ronda do Quarteirão considera como pilares: a qualidade da informação, a velocidade de obtenção e divulgação das mensagens, a gestão estratégica da qualidade das ações de segurança e a interação".

Schaeffer (2016) fez uma pesquisa intitulada "Monitoramento de Mídias Sociais no Processo de Análise da Percepção dos Usuários Sobre a Segurança de Porto Alegre". O trabalho teve como objetivo analisar qual a percepção sobre a segurança em Porto Alegre a partir dos diálogos nas mídias sociais. Como resultado, foi possível traçar um panorama geral sobre a segurança da cidade, percebida de maneira pessimista pelos usuários do Twitter e do Facebook em mais da metade das postagens monitoradas. Outro dado relevante trata da Polícia Civil e a Brigada Militar, estas estão associadas a publicações de sentimentos em grande parte positivos; porém temas como assaltos, furtos e roubos, protestos e casos de homicídios, por exemplo, contribuem para as impressões negativas acerca da segurança da cidade.

Ferreira, Matos e Terra (2016) desbravaram a análise do impacto da atuação das guardas municipais na redução da criminalidade nos municípios paulistas, se utilizando de dados fonte IBGE entre os anos de 2004, 2006 e 2009. O trabalho aponta que a criminalidade está diretamente ligada às condições sócio-econômicas da localidade. Através do resultado da análise dos dados, concluiu que as guardas municipais são forças de grande valia na redução da criminalidade em São Paulo. Tratando que a municipalização dos serviços de segurança tem uma grande relevância na resolução de questões voltadas aos serviços de proteção e à violência, a pesquisa apresentou 30% de redução na incidência de crimes, tendo como base o ano de 2009.

Em se tratando de violência e o ambiente escolar, Monteiro e Rocha (2013) desenvolveram um trabalho que gerou um banco de dados inéditos que informa em quais dias todas as 979 favelas registradas entre 2003 e 2009 tiveram expostas a conflitos. O estudo mostra que evidências que o desempenho escolar é afetado

negativamente pela violência. O desempenho escolar decresce proporcionalmente à intensidade e a duração do conflito, esse efeito ocorre principalmente nas escolas que estão mais próximas da favela, além de alterar a rotina escolar, aumentando a probabilidade de os professores faltarem e a escola parar de funcionar por grande período de tempo.

Os trabalhos de Matos (2015) e Schaeffer (2016) sinalizam que as mídias sociais ainda são uma fronteira para o policiamento. As percepções levantadas demonstram, no geral, que a ferramenta carece de credibilidade por parte da população. Mas, como seria tal percepção na ótica do prestador de serviço, em especial do profissional que está na ponta, junto à comunidade? Neste sentido, o presente trabalho é pioneiro, por trazer uma visão talvez diferente daquela expressa pela população, o que talvez possa subsidiar novos avanços no setor.

3. METODOLOGIA

Conforme Richardson (2007, p. 22), metodologia “é o caminho da ciência para chegar a um objetivo”. Ainda, segundo o autor, “esse caminho” não deve ser percorrido arbitrariamente, mas sim é preciso atender as regras estabelecidas para determinado método, ou seja, é necessário seguir uma estrutura que permita alcançar os objetivos da pesquisa.

A metodologia define a forma como é feita a pesquisa dando direcionamento à produção do trabalho. O presente capítulo apresenta a caracterização da pesquisa, as questões da pesquisa, as estratégias utilizadas para realização do estudo, o universo e amostra da pesquisa, os instrumentos que serviram para a o tratamento dos dados obtidos e os resultados da coleta de dados.

3.1 Questões de pesquisa

Segundo Vergara (2010) as questões de pesquisa praticamente substituem os objetivos específicos e exercem a função de roteiro para as pesquisas. A princípio busca identificar as características inerentes ao perfil dos guardas municipais de Aracaju, com o intuito de abordar as características das mídias sociais para cada um. Diante disso, foram formuladas as seguintes questões de pesquisa:

1. Quais são as características o guarda municipal que atua no policiamento comunitário escolar?
2. Quais mídias sociais são utilizadas e quais são as fragilidades e benefícios que elas proporcionam?
3. Como uso das mídias sociais interferem nas sensações de confiança da comunidade na polícia e de segurança/insegurança, nos locais de atuação?
4. De que maneira existem cooperações entre guardas e entre guardas-comunidade têm ocorrido a partir do uso das mídias sociais?
5. Quais os principais resultados na segurança pública obtidos em 2018 com o uso das mídias sociais no policiamento comunitário escolar?

3.2 Caracterização da pesquisa

Gil (2010, p. 26) define como pesquisa “o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos”.

A presente pesquisa é exploratória e descritiva. Descritiva porque “tem como objetivo primordial à descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis” (GIL, 2010, p. 49).

Gil (1999) considera que a pesquisa exploratória tem como objetivo principal desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. Segundo o autor, estes tipos de pesquisas são os que apresentam menor rigidez no planejamento, pois são planejadas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato.

O estudo visa descrever em detalhes a ocorrência de determinado fenômeno (TRIVIÑOS, 2010). Sendo assim, a pesquisa está caracterizada como qualitativa, uma vez que os dados levantados subsidiaram o alcance dos resultados, a fim de descrever os principais fatores sobre o uso das mídias sociais pelo grupamento da GMA.

Segundo Triviños (1987), a pesquisa qualitativa trabalha os dados buscando seu significado, tendo como base a percepção do fenômeno dentro do seu contexto. Então, o uso da descrição qualitativa procura captar não só a aparência do fenômeno como também suas essências, procurando explicar sua origem, relações e mudanças, e tentando intuir as consequências.

É desejável que a pesquisa qualitativa tenha como característica, a busca por uma espécie de representatividade do grupo maior dos sujeitos que participarão do estudo (TRIVIÑOS 1987).

3.3 Método de pesquisa

De acordo com Lakatos e Marconi (2010), o método de abordagem caracterizar-se-ia por uma abordagem ampla, em nível de abstração elevado, dos fenômenos da natureza e da sociedade

Assim, diante das formulações definidas no problema de pesquisa o presente trabalho apresenta o método pesquisa de campo com *survey*, pois visa levantar e descrever a distribuição das características ou de fenômenos que ocorrem naturalmente em grupos da população (BABBIE, 1999).

Segundo Babbie (1999), pode ter uma das três finalidades: Descrição. Objetiva a descobrir a distribuição de certos traços e atributos da população estudada. Explicação. Objetiva explicar a distribuição observada. Exploração. Objetiva funcionar como um mecanismo exploratório, aplicado em uma situação de investigação inicial de algum tema, buscando não deixar que elementos críticos deixem de ser identificados.

3.4 Instrumentos de coleta de dados

Gil (2010) relata que a coleta de dados pode ser feita através de questionários, entrevistas e formulários. Referente ao questionário este é um instrumento composto por um conjunto de questões a serem respondidas pelos pesquisados.

Nesse estudo, a coleta de dados foi realizada com a aplicação de um questionário entre guardas municipais do grupamento da Ronda Escolar de Aracaju, objeto desta pesquisa, realizando perguntas sobre o uso das mídias sociais; a sensação de confiança e de segurança; a cooperação e comunicação e resultados com o uso das mídias sociais na comunidade escolar da cidade de Aracaju/SE.

3.5 População e amostra

A população, de acordo com Lakatos e Marconi (2010), é um conjunto de pessoas que possuem ao menos uma característica em comum. A amostra é uma parte do universo escolhida através de algum critério com alguma representatividade (VERGARA, 2010). População e Universo têm o mesmo significado. Para Vergara:

Universo e amostra trata-se de definir toda a população e a população amostral. Entenda-se aqui por população não o número de habitantes de um local, como é largamente conhecido o termo, mas um conjunto de elementos (empresas, produtos, pessoas, por exemplo) que possuem características que serão objeto de estudo (VERGARA, 2010, p. 50).

A população é composta por 20 guardas municipais do Grupamento Ronda Escolar da Guarda Municipal de Aracaju. A amostra dessa pesquisa foi não probabilística por acessibilidade, composta por 13 guardas municipais do Grupamento Ronda Escolar da GMA que se dispuseram a participar desta pesquisa.

De acordo com Vergara (2010) a amostra por acessibilidade está longe de qualquer procedimento estatístico, seleciona elementos pela facilidade de acesso a eles. A amostra desse estudo é por acessibilidade, a qual seleciona qualquer elemento da população, pela facilidade de acesso.

A escolha do critério amostral se deu pelo fato de ser um tema em ascensão, atual, e por se apresentar como uma oportunidade de promover a instituição e dar uma maior visibilidade aos serviços prestados por ela, já que se trata da única instituição municipal encarregada da segurança pública.

Foi levado também em consideração a autora ser funcionária da Guarda Municipal de Aracaju e ser parte integrante do grupamento Ronda Escolar, o qual desenvolve as atividades nas escolas municipais.

Levou-se em conta também o fato de a autora ter contato direto com os sujeitos integrantes do estudo, e a facilidade na obtenção de informações sobre o objeto da pesquisa.

3.6 Definições constitutivas

- Segurança Colaborativa:

Pode ser resumido como um conjunto de ações para unir a sociedade em prol de medidas de segurança em comum, com o objetivo de prevenir e reduzir dos índices de criminalidade

- Comunidade Escolar

A comunidade escolar é corpo social da escola, formado pelos pais e funcionários da escola, alunos regulares e pais e responsáveis por esses alunos.

- Policiamento Comunitário

Sistema operacional orientado a divisão de responsabilidades entre os cidadãos e a polícia no planejamento e implementação das políticas públicas de segurança.

- Guarda Municipal

Instituição uniformizada e armada, tem como funções a proteção dos direitos humanos fundamentais, do exercício da cidadania, das liberdades públicas e da preservação da vida.

- Gestão de Segurança Pública

Atividade que envolve planejamento, direção e controle de recursos administrativos, humanos e financeiros relativos a atividade de segurança pública.

- Redes Sociais

Rede social é a interação e troca de relação na qual as pessoas desenvolvem várias atividades informais e profissionais

- Segurança Pública Municipal

Os municípios devem através de Secretarias Municipais de Segurança Pública, elaborar o Plano Municipal de Segurança Pública e por meio de suas Guardas Municipais, orientar o trânsito (quando firmada parceria com o órgão controlador), fazer patrulhamento em áreas comerciais e rondas nas escolas, auxiliando as Polícias Militares e Civis.

- Policiamento Escolar

Atividade policial voltada à segurança dos estabelecimentos de ensino e do entorno escolar predefinido, visando a prevenção de atos criminosos, e a satisfação das necessidades de segurança da comunidade escolar.

3.7 Definições operacionais das variáveis e indicadores

A definição operacional das variáveis se faz através da indicação pormenorizada e empírica dos procedimentos necessários para medir a variável (BANDEIRA, 2018).

- Características sócio funcionais

Transcrição de características sociais e funcionais. Tais como, sexo, idade, escolaridade, nível hierárquico dentro do trabalho, tempo de ocupação em cargo, dentre outros.

- Comunidade Virtual

Comunidade que estabelece relações através de meios de comunicação a distância. Geralmente formam grupos de pessoas com características e interesses comuns e trocam experiências em ambientes virtuais.

- Mídias sociais no ambiente corporativo

Utilização de ferramentas virtuais para fins profissionais, a partir de aplicativos baseados na internet com plataforma colaborativa de trabalho.

- Utilização das mídias

Os atuais meios de comunicação sustentados pelo período digital mostram como a sociedade vem progredindo por meio do uso da tecnologia. A internet tem sido uma aliada nesse progresso, que promovem a comunicação nas mais variadas áreas, dentro e fora das empresas, no ambiente escolar, na saúde, dentre outros.

3.8 Coleta dos dados

O questionário foi aplicado a treze (13) guardas municipais, e ocorreu no mês de abril de 2019. Para aplicar os questionários a autora desta pesquisa enviou os roteiros por e-mail e através dos *WhatsApp* dos entrevistados.

. Nesse estudo algumas perguntas foram elaboradas para permitir que os pesquisados avaliassem o grau de concordância com questões relativas as

principais consequências do uso das mídias sociais, no âmbito pessoal e profissional, no entanto alguns pesquisados não quiseram ou não sabiam responder alguns questionamentos.

3.9 Tratamento e análise de dados

Para Vergara (2006, p. 59), “tratamento dos dados refere-se àquela seção na qual se explica para o leitor como se pretende tratar os dados a coletar, justificando por qual tratamento é mais adequado aos propósitos do projeto”.

O tratamento dos dados foi realizado de forma qualitativa simples no que se refere as informações sobre o uso das mídias sociais. Posteriormente foram transformados os dados em informação e em quadros, tabelas e gráficos com o auxílio dos programas Microsoft Word e Excel.

Conforme Creswell (2010) o processo de análise de dados consiste de extrair sentido dos dados de texto e imagem, pode incluir diversos processos genéricos que transmitam um sentido das atividades gerais de análise de dados qualitativos, envolve organizar os dados para análise, conduzir análises diferentes, aprofundar-se cada vez mais no entendimento dos dados, fazer representação dos dados e fazer uma interpretação do significado mais amplo dos dados.

Segundo Gil (2008), o processo de análise dos dados tem como objetivo fornecer as informações que irão dar resposta para o problema proposto pela pesquisa. Para a análise dos dados construída com as respostas da entrevista e dos questionários foram realizados os seguintes passos:

- I) Filtragem das principais informações;
- II) Identificação de temas de acordo com as categorias analíticas propostas;
- III) Análise das respostas para unificar os dados;
- IV) Demonstração dos resultados obtidos.

3.10 Limitações do estudo

A autora, ao final do trabalho, não teve a amostra desejada ao planejar o trabalho, pois encontrou certa relutância de alguns sujeitos a participarem da pesquisa. Após conseguir um percentual desejável para a viabilidade da pesquisa, encontrou certa dificuldade na entrega dos questionários respondidos, visto que os pesquisados tinham a liberdade de responder o mesmo no momento oportuno para eles.

Na análise sentiu falta de algumas respostas a questões que julgava importantes, porém os pesquisados não tiveram interesse em responder.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

O presente capítulo tem por finalidade apresentar as informações obtidas nas entrevistas, tomando por base a percepção dos guardas municipais de Aracaju/Se que fazem parte do grupamento ronda escolar, com relação ao uso de mídias sociais no desenvolvimento das atividades diárias.

A aplicação do roteiro de entrevista foi realizada com 13 guardas municipais que integram o Grupamento Ronda Escolar da Guarda Municipal de Aracaju, no mês de abril de 2019. Este instrumento foi enviado por e-mail e para o *WhatsApp* dos pesquisados.

Desta forma, os dados coletados foram verificados e interpretados em busca de uma resposta para o conhecimento desses guardas no que se refere a utilização das mídias sociais. As variáveis e indicadores foram interpretadas individualmente e procurou-se relacionar os achados da pesquisa com o referencial teórico desenvolvido.

4.1. Caracterização sócio funcional dos Respondentes

Por meio desta variável foi possível identificar os dados pessoais dos questionados que responderam à pesquisa por meio dos indicadores idade, gênero, nível de escolaridade, e tempo de serviço na Guarda Municipal de Aracaju.

4.1.1 Gênero e idade

O **Quadro 3** mostra que dos 20 guardas municipais, 13 se disponibilizaram a participar da entrevista, ou seja, 60% do total de guardas do grupamento. Constatou-se a presença de 10 do sexo masculino e 3 do sexo feminino. Quanto a faixa etária dos sujeitos da pesquisa, a maioria se enquadra na faixa etária acima de 41 anos, 23% se encaixa nas faixas entre 36 e 40 anos, e acima de 41 anos, totalizando 9 guardas. Na faixa de 30 anos ou menos registrou-se apenas um sujeito. Na de 31 a 35, 3 sujeitos.

Estatisticamente, houve uma diferença significativa entre o total de homens e mulheres. Nesta pesquisa constatou-se que dos 13 entrevistados apenas três (3)

são mulheres e que apenas uma possui idade inferior a 30 anos de idade, o que mostra que apesar dessa crescente, o público jovem e feminino ainda não integra a guarda Municipal de Aracaju.

Quadro 3 – Distribuição dos pesquisados quanto gênero e idade

Gênero	Número de respondentes
Feminino	3
Masculino	10
Total	13
Idade	
De 26 f 30 anos	1
De 31 f 35 anos	3
De 36 f 40 anos	3
Acima de 41 anos	6
Total	13

Fonte: Pesquisa de campo, 2019.

4.1.2 Escolaridade e tempo de serviço

No **Quadro 4** é possível observar a escolaridade dos 13 questionados, e quanto ao tempo de serviço na Corporação da GM. Verifica-se uma escolaridade elevada pois apenas um sujeito tem nível superior incompleto, enquanto os demais são graduados (8) e 3 pós-graduados. O tempo de serviço dos mesmos na instituição gira em torno de 6 a 15 anos. Apenas 5 sujeitos trabalham na instituição há 6 anos. Os demais (8) possuem tempo de serviço entre 12 e 15 anos.

Quadro 4 - Distribuição percentual dos pesquisadores quanto a Escolaridade e Tempo de Serviço

Escolaridade	Número de respondentes
Superior Incompleto	2
Superior Completo	8
Pós-graduação	3
Total	13
Tempo de Serviço	
6 anos	5
12 anos	3
13 anos	1
14 anos	3
15 anos	1
Total	13

Fonte: Pesquisa de campo, 2019

Analisando os dados das variáveis constantes no **Quadro 4** é possível analisar que a maior parte dos respondentes é graduada e está incorporada na Guarda Municipal entre 12 e 15 anos.

Comparados os dados obtidos nesta pesquisa com outros trabalhos, verifica-se que o Relatório Descritivo, realizado em 2003 pelo Ministério da Justiça através da Secretaria Nacional de Segurança Pública, buscou avaliar o perfil organizacional das Guardas Municipais do Brasil, nos municípios com população acima de 100 mil habitantes. No quesito grau de instrução, foi possível comparar a média nacional com a média do grupamento Ronda Escolar (RE) da Guarda Municipal de Aracaju. Verificou-se que a GMA apresenta um nível muito acima dessa média nacional, onde 16% possuem superior incompleto, a média nacional apresenta 6,39%, superior completo dos guardas da RE representa 61% e a média nacional 5,1 %, os números referentes a pós-graduação percebemos que a GMA apresenta um percentual de 23% enquanto a média nacional apresenta a taxa de 0,25%. Os demais quesitos avaliados pelo trabalho acima citado são diferentes dos achados desta pesquisa.

Portanto, os integrantes da Ronda Escolar apresentam um bom padrão de escolaridade, o que denota que eles buscam crescimento tanto intelectual como salarial e são em sua grande maioria pessoas jovens.

4.2 Uso de mídias sociais

Neste subcapítulo está elencado as proposições sobre as mídias sociais utilizadas pela guarda e pelos guardas, a experiência com o uso destas mídias, a importância do uso das mesmas para o serviço prestado pela Guarda Municipal e seus benefícios, as dificuldades e fragilidades percebidas no uso das mídias e a avaliação do volume de chamadas da população através das mídias sociais.

4.2.1. As mídias sociais utilizadas pela GMA e quais delas os guardas municipais utilizam?

Como explanado no referencial teórico as mídias sociais são canais que permitem que o receptor não apenas se comunique, mas criem ambientes de intercâmbio de conteúdo, muitas vezes gerado pelos próprios usuários.

Na atualidade estão à disposição das pessoas diversos tipos de mídias sociais com os mais variados objetivos. Dentre todos é possível citar aqueles que

caíram no gosto popular e têm muitos adeptos, como é o caso do *WhatsApp*, *Facebook* e *Instagram*.

As instituições públicas e privadas também estão aderindo a esse movimento e se integrado ao mundo virtual. Grandes são as vantagens em termos de comunicação com o uso destas ferramentas. Os canais se estreitam, e o custo destes serviços são calculados apenas ao uso da internet. Assim, a viabilidade é muito grande, e as vantagens são gigantescas.

Questionados sobre os tipos de mídia que eles percebem serem utilizadas pela GMA, 5 (38%) afirmaram que a GMA utiliza apenas o *WhatsApp*; 3 (23%) responderam *WhatsApp*, *Instagram* e *Facebook*; 3 (23%) informaram que são utilizados *Facebook*, *WhatsApp*; 1 (8%) comentou que são empregadas as ferramentas *Instagram*, *WhatsApp* e 1 (8%) que a principal ferramenta utilizada é o *WhatsApp*, mas, que a GMA utiliza também *Blog* e *Facebook*.

O **Quadro 5** refere-se as respostas individuais dos 13 pesquisados quanto as suas declarações sobre a utilização das mídias, tanto por eles quanto pela GMA.

Quadro 5 – Quais são e como os respondentes utilizam as mídias

Respondente	Utilização pessoal	Utilização pela GMA
Guarda 1	"Facebook, WhatsApp"	"Facebook, WhatsApp"
Guarda 2	"WhatsApp"	"WhatsApp que é utilizada como canal para denúncias, solicitações e sugestões"
Guarda 3	"WhatsApp"	"WhatsApp. Utilizado para comunicação com a central e colegas do grupamento"
Guarda 4	"WhatsApp"	"WhatsApp está sendo uma ferramenta produtiva para o serviço da GMA"
Guarda 5	"WhatsApp"	"WhatsApp. Facilitou a comunicação e rapidez no serviço"
Guarda 6	"WhatsApp e Facebook"	"WhatsApp. O Facebook é mais um livro de informações"
Guarda 7	"WhatsApp"	"WhatsApp É uma mídia muito rápida. Facilita bastante a comunicação de todos"
Guarda 8	"WhatsApp e Facebook"	"WhatsApp e Facebook"
Guarda 9	"WhatsApp"	"WhatsApp. Rápida, discreta com possibilidade de interagir, mas insuficiente. E o número de emergência 153, muito utilizado pelos cidadãos, mas com deficiência de qualidade no atendimento"
Guarda 10	"WhatsApp"	"WhatsApp"
Guarda 11	"WhatsApp e Instagram"	"WhatsApp e Instagram. Boa experiência, é um bom instrumento de comunicação"
Guarda 12	"WhatsApp"	"WhatsApp por ser mais prático, e a população de Aracaju, é o que mais utiliza"
Guarda 13	"Facebook, Instagram e WhatsApp"	"Facebook, Instagram e WhatsApp grande parte de nossa comunicação profissional e acadêmica é através dessas mídias"

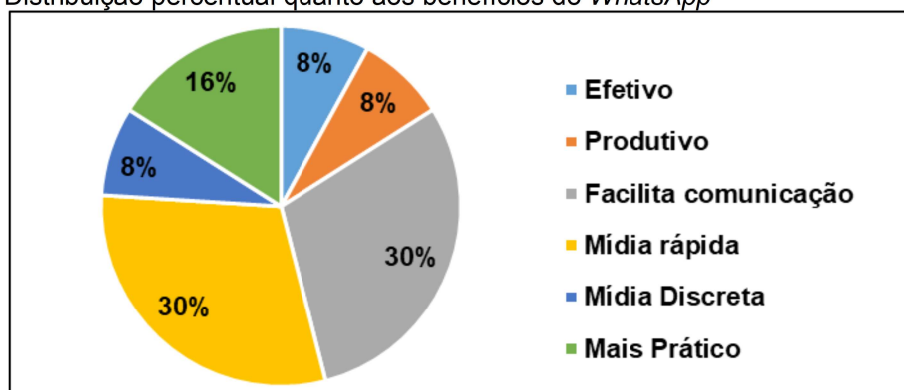
Fonte: Pesquisa de campo, 2019

É possível compreender através do **Quadro 5** que 12 (92%) respondentes consideram o *WhatsApp* uma ferramenta importante para o trabalho em termos de comunicação, principalmente administrativa.

4.2.2. Como tem sido a experiência com o uso dessas mídias, de uma maneira em geral

Quanto a pesquisa referente a experiência dos guardas municipais ao utilizarem as mídias, pode-se verificar no **gráfico 1** que os guardas municipais concordam que o uso do *WhatsApp* traz inúmeros benefícios para a GMA tais como: agilidade, melhor comunicação com envio de informações, como imagens, vídeos, geralmente em massa, para vários remetentes ao mesmo tempo, discrição, ajuda na publicidade, como a seguir apresentados:

Gráfico 1 – Distribuição percentual quanto aos benefícios do *WhatsApp*



Fonte: Pesquisa de campo, 2019

Como mostra o **gráfico 1**, as respostas relacionadas ao uso das mídias sociais revelam que o *WhatsApp* é o aplicativo mais utilizado não apenas no ambiente institucional como na vida pessoal, é o considerado como a mídia mais efetiva para 1 (8%); uma ferramenta produtiva para o serviço 1 (8%); de acordo com 4 (30%) o *WhatsApp* facilita a comunicação; para 4 (30%) é uma mídia muito rápida; 1 (8%) consideram uma ferramenta discreta e 2 (16%) acreditam que *WhatsApp* é mais prático.

Vale ressaltar que além da mídia *WhatsApp*, também foram citados por 30% (4) dos pesquisados o *Facebook* e o por 16% (2) o *Instagram*. Foi citado ainda por apenas um respondente o *blog* da instituição, apenas a título de conhecimento, pois

ele não é considerado de tamanha importância por não ser do conhecimento de todos que fazem parte da instituição.

4.2.3 A utilização, a importância das mídias para o serviço prestado pela GMA à comunidade escolar e os benefícios que elas proporcionam

Segundo Didó (2014, p. 07) “a perspectiva de comunicação atinge seu propósito” na medida que a informação oferecida é importante, e a importância das mídias sociais no ambiente organizacional é percebida pela aceleração nos processos, o que altera consideravelmente a cultura de relacionamento e comunicação interna e externa, o objetivo da mídia e a encontrar a melhor forma de atingir o público.

O **Quadro 6** foi elaborado para analisar as mídias, considerando que 100% dos pesquisados indicaram que o *WhatsApp atualmente* é o aplicativo indispensável para estreitar a comunicação entre a GMA e a comunidade escolar. Assim, a análise seguinte ocorre com base em três categorias de respostas: Importância, Benefícios e Vantagens do *WhatsApp*.

Quadro 6 - Percepção dos entrevistados quanto a importância, benefícios e vantagens das mídias

Importância	Benefícios	Vantagens
<ul style="list-style-type: none"> - Muito importante; - Facilitar a comunicação em sociedade; - Qualquer tipo de comunicação é importante. 	<ul style="list-style-type: none"> - Comparando com o telefone é mais eficiente. - Não é apenas para a guarda, mas para qualquer órgão; - De imediato a pessoa mandando uma mensagem pessoa responsável por isso, e dependendo da demanda ela passa o rádio para a viatura mais próxima; - Agilidade de você receber e despachar a demanda; - Útil para o serviço de policiamento preventivo. - Mostra o verdadeiro trabalho da ronda escolar nas escolas, isso torna o trabalho mais bem visto; 	<ul style="list-style-type: none"> - Fácil de utilizar e se comunicar - Todas as classes conseguem e estão nas redes sociais. - Uma ferramenta prática e de uso geral, tanto para informação, quanto para a guarda prestar um bom serviço - Canal de fácil acesso e respostas rápidas aos usuários; - Oferece a denúncia no momento que está acontecendo de forma discreta, - Precisão no tocante a envio de vídeos e fotos.

Fonte: Pesquisa de campo, 2019

Percebe-se que existem muitas vantagens e poucos limitadores no uso dos aplicativos *WhatsApp*, *Facebook*, *Instagram*. Além disso a praticidade do uso em detrimento dos benefícios torna as mídias bastante atraentes.

4.2.4 Dificuldade/fragilidade no uso das mídias

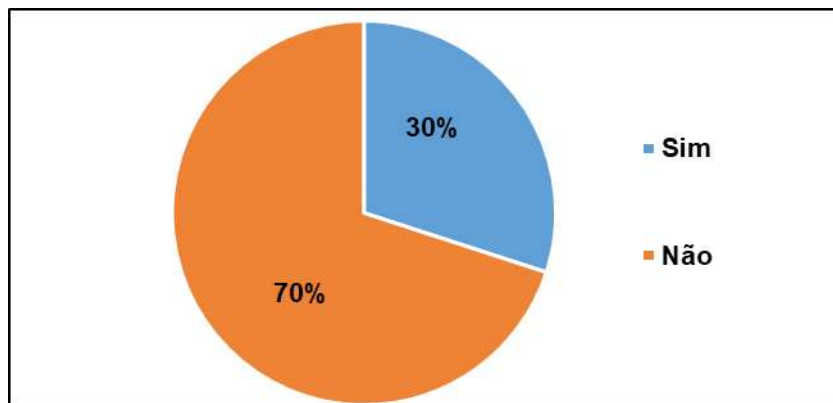
Como foi abordado no referencial teórico, o uso das mídias sociais representa um meio de potencializar as parcerias (JUNQUEIRA et al., 2014).

Evidentemente, em se tratando do uso das mídias sociais como aliada do policiamento comunitário é necessário a identificação dos verdadeiros anseios, expectativas e necessidades da população fazendo com que a valorização desta, seja um processo que envolva estratégias, sistemas, prioridades, atitudes e comportamentos (SOBREIRA NETTO, 2007).

No entanto, existem normas para o uso e sustentabilidade das redes e quando não utilizadas com critérios bem definidos, as redes sociais podem trazer riscos à Segurança da Informação e Comunicações (GROSSMANN, 2012).

No **Gráfico 2** observa-se o percentual quanto a percepção dos pesquisados sobre haver ou não dificuldades na utilização das mídias sociais. Verifica-se que 4 (30%) dos respondentes acreditam que existam sim dificuldades na utilização das mídias, contrariando a opinião de 9 (70%) que afirmam não observar quaisquer dificuldades no uso das mídias.

Gráfico 2 – Percentual da percepção dos entrevistados sobre a dificuldades na utilização das mídias sociais



Fonte: Pesquisa de campo, 2019

Ainda sobre as dificuldades apresentadas pelos pesquisados foi elaborado o **Quadro 7**, no qual são evidenciados as dificuldades e fragilidades que mais se

destacam para os guardas municipais. As dificuldades se apresentaram no *Instagram* e *Facebook*, em relação ao acesso. Quanto à segurança considerou-se frágeis o acesso e a eficiência.

Quadro 7 - Percepção dos entrevistados quanto as principais dificuldades e fragilidades no uso das mídias

Dificuldades apresentadas	Fragilidades Apresentadas
No Instagram e no Facebook	Não são mídias para uma finalidade de denúncias, mas para <i>marketing</i> , mesmo tendo <i>chats</i> não são eficientes.
Em relação ao acesso ser feito através de aparelho celular particular.	- A informação pode ser acessada por terceiros que utilizem o mesmo aparelho
O fato da população tem que ter o acesso à internet, muitos não têm acesso e dificulta muito	- A fragilidade é a falta de internet, quando ocorre - Não identificar quem iniciou uma falsa notícia - A falta de estrutura física e pessoal no atendimento - No Facebook se alguém posta alguma coisa todos ficam sabendo e o blog é de difícil acesso porque nem todos sabem da existência dele - Se você estiver sem rede de internet você fica impossibilitada do uso

Fonte: Pesquisa de campo, 2019

4.2.5 Avaliação sobre o volume *versus* a significância das chamadas da população utilizando as mídias sociais

Cattani (2016) aponta que boa parte das prefeituras se comunicam com seus residentes sobre a gestão pública. Mas, não apenas no sentido de interatividade, os responsáveis pelas páginas das prefeituras no *Facebook* também utilizaram diversas ferramentas simbólicas para provar que a rede social pode ser uma plataforma também política e de transformação social.

Quase em sua totalidade, os respondentes afirmam não conhecer o volume de chamadas com as referidas mídias sociais. Como a equipe do grupamento apenas recebe as demandas do próprio grupamento pela central de rádio, responsável em receber as chamadas dos usuários, fica difícil saber quais destas foram oriundas de mídias sociais. Apenas 2 (16%) dos respondentes, afirmaram existir um volume significativo de chamadas, e outros 2 (16%) afirmaram que as são poucas chamadas, embora não possam precisar o volume de chamadas com as referidas mídias sociais.

Para Silva (2011) a tendência ao uso das redes sociais para os variados processos na vida pessoal e no trabalho é aumentar, visto que a praticidade é buscada incessantemente por todos, principalmente quando se trata da obtenção de vantagens, como resolução de problemas com maior rapidez.

Considerando que a equipe do grupamento da GMA apenas recebe as demandas do próprio grupamento, o **Quadro 8** mostra a percepção dos pesquisados ao avaliarem o volume de chamadas e se essa categoria é significativa.

Quadro 8 – Avaliação dos entrevistados quanto as chamadas da população utilizando as mídias sociais e sua significância

Respondente	Avaliação do volume de chamadas	Significância das chamadas
Guarda 1	Pouco uso	"Não tem muita significância devido a população aracajuana ainda não ter muita segurança na sua utilização"
Guarda 2	Negativa	"Não vejo filtros pois está sujeito a trotes e versões distorcidas de fatos e situações que não são consideradas crimes ou ato de infração"
Guarda 3	Não tem como avaliar	"Não tenho acesso a essas informações"
Guarda 4	Desconheço o volume de chamadas	Não respondeu
Guarda 5	Bom	"O uso do <i>WhatsApp</i> facilita a resolução de ocorrências por permitir a transmissão de diversas informações, a exemplo de fotos e vídeos"
Guarda 6	Não consigo avaliar	"Sei que são muitas chamadas que são recebidas pelo <i>WhatsApp</i> , muitas denúncias são feitas as vezes até falsas, mas numerar não"
Guarda 7	Significativo	"Pelo fluxo digital"
Guarda 8	Infelizmente não sei exatamente.	"Mas não são muitas e não são só através das mídias, tem também o telefone. Não tenho como avaliar pois não tenho esses dados"
Guarda 9	Não consigo avaliar essa questão da demanda.	"Não sei dizer"
Guarda 10	Não tenho como avaliar.	<i>Não respondeu</i>
Guarda 11	Acredito que sejam muitas	Não respondeu
Guarda 12	Muito pouco	"A população ainda não está bem informada do uso"
Guarda 13	Significativo	"Grande parte das ocorrências são passadas pelo o <i>WhatsApp</i> , principalmente os usuários do transporte público"

Fonte: Pesquisa de campo, 2019

Analisando as variáveis abordadas sobre o uso das mídias sociais na GMA, nota-se, embora a maioria dos respondentes considerem as mídias sociais como boas ferramentas de comunicação, alguns não consideram nenhuma dificuldade no

uso, outros veem a internet como um limitador de seu uso visto que com a ausência desta é impossível sua utilização. São muito práticos e fáceis de utilizar o que facilita a adoção.

De modo geral, compreende-se que as mídias sociais são autoexplicativas, e os aparelhos eletrônicos para acessá-las são bem simples de manusear, então, a probabilidade de várias pessoas fazerem uso é bastante alta, o que de fato acontece. Mesmo tendo algumas fragilidades, isto não é justificativa para a diminuição do uso. O tempo disponível das pessoas hoje é, em sua grande parte, muito curto, por isso a praticidade e rapidez são priorizadas.

4.3 Sensação de confiança e segurança

Para Linck (2018) atualmente, o grande desafio para a polícia é quebrar o estigma da falta de confiança por parte da população. A sensação de segurança na prática se dá por meio da atuação policial e sua presença em todos os lugares, principalmente naqueles onde os índices de criminalidade são mais altos. Em consequência das possíveis atuações e resoluções de problemas desta natureza é possível presumir assim a confiança da população nestes agentes.

O papel da polícia é ajudar a comunidade na resolução de seus problemas, e isso desencadeia um crescimento constante da confiança por parte das pessoas na polícia. Este é um ciclo importantíssimo para o sucesso da polícia comunitária (SILVA, 2016).

Diante disso, foram levantadas as expectativas da comunidade, a credibilidade, a contribuição, a interferência das mídias, percebidos pelos sujeitos da pesquisa.

4.3.1 Expectativas da comunidade escolar sobre os serviços oferecidos pela GMA

Quando o assunto é segurança pública, as diferenças mais gritantes são perceptíveis, sobretudo em nível municipal, por ser considerado o município o principal responsável pela segurança de sua população (PEREIRA, 2014).

No **Quadro 9**, foi feita uma apreciação referente as principais expectativas da comunidade escolar quanto ao serviço prestado pelo policiamento da GMA.

Quadro 9 – Percepção dos entrevistados quanto as expectativas da comunidade escolar sobre os serviços prestados pela GMA

Respondente	Principais expectativas	Atendimento das expectativas
Guarda 1	"Mais segurança"	"Realizar mais rondas nas escolas"
Guarda 2	"Monitoria e conselho tutelar nas unidades"	"Existe uma dificuldade de entendimento de como a guarda municipal poderia fazer o atendimento a comunidade escolar, cunho específico do gestor escolar em outros do próprio conselho tutelar"
Guarda 3	"Relativamente, o nível ou grau de confiabilidade de um determinado grupo da população em relação a algum órgão de segurança pública certamente está relacionado aos resultados das ações daquela instituição"	"No tocante a demanda, há uma cobrança da presença da Ronda Escolar com maior efetividade nas instituições de ensino tendo em vista que, as duas únicas viaturas, pelo número de escolas municipais, efetuam apenas visitas rotineiramente"
Guarda 4	"A principal importância é a prevenção de delitos e mediação de conflitos"	Não respondeu.
Guarda 5	"Prevenção a violência e a garantia da não destruição das estruturas escolares"	Não respondeu
Guarda 6	"Uma das principais expectativas e cobrança da comunidade escolar é uma maior presença da ronda escolar, mas devido à falta de efetivo fica limitado o número de visitas"	"O tempo tem que ser dividido em várias escolas da cidade, então a prestação de serviço é mais corrida. E esperam um melhor atendimento com relação a denúncias"
Guarda 7	"Desempenho de suas funções para com a manutenção do patrimônio público"	"No caso em específico, as escolas, e com o das pessoas que ali circulam"
Guarda 8	"Esperam que a guarda municipal dê um pouco de segurança e com a atenção que damos que possa com a ação da presença afastar o perigo das escolas como drogas e ladrões"	Não respondeu.
Guarda 9	"Há uma distorção do que seria atribuição da GMA nas escolas. Do lado docente eles esperam que o guarda seja uma versão moderna do "BEDEL"	"Do lado discente, o guarda é um agente repressor"
Guarda 10	"A comunidade escolar nos vê como uma maneira de tentar inibir certos atos de desrespeito a professores, funcionários das escolas, então nós somos uma forma de proteção"	"Pessoas que podem coibir certos atos de alguns ditos alunos"
Guarda 11	"Comunidade escolar é muito carente de segurança pública e todas as escolas têm necessidade e querem uma viatura na frente da escola ao menos na hora de entrada e de saída"	"O problema está na dificuldade de efetivo e equipamentos que a guarda tem, e é difícil atender esse anseio da comunidade escolar, mas com o pouco que temos conseguimos fazer algo"
Guarda 12	"Para a demanda da ronda escolar o que é pedido mais pelos gestores das escolas é a nossa presença"	"O número de viaturas é pequeno não podemos estar presentes em todas as escolas, por isso temos muita reclamação sobre isso, a não disponibilidade de estar em todas escolas"
Guarda 13	"A grande expectativa é a segurança"	"De uma maneira geral elas estão no fato de essas pessoas quererem segurança, seja para os alunos ou professores"

Fonte: Pesquisa de campo, 2019

Em relação as expectativas da comunidade escolar, compreende-se que os principais destaques são para as seguintes variáveis: mais segurança, rondas nas escolas, serviço de monitoria e conselho tutelar, presença com maior efetividade, prevenção a violência e ao bem público, maior presença, versão moderna do Bedel, presença da viatura na entrada e na saída dos alunos, melhor atendimento com relação a denúncias.

Quando o assunto é prevenção, os guardas municipais percebem que deve haver: manutenção do patrimônio, ação de presença afasta o perigo da escola, prevenção a violência e a garantia da não destruição das estruturas escolares.

Entendeu-se ainda que, os entrevistados consideram a comunidade escolar carente de segurança pública. Muitos gestores desejam uma maior presença da viatura na escola principalmente nos horários de entrada e saída dos alunos. Muitos querem transferir para os guardas atribuições que pertencem a outros órgãos da prefeitura e inclusive a eles mesmos. Esperam que seja feita uma maior quantidade de rondas nas imediações, para prevenção.

A partir da análise desse quesito, é notável que a segurança é um fator que todos desejam independentemente de posição que ocupe na comunidade. Essa segurança é esperada que seja dada por meio das forças de segurança pública independentemente de instância.

E mesmo com tantos meios de inibir atos ilícitos como câmeras de vídeo monitoramento, disque denúncia, a população deseja a presença dos agentes de segurança, pois acreditam que é o que de fato inibe a possibilidade de ações ilegais.

4.3.2 Credibilidade da comunidade escolar no atendimento às expectativas sobre os serviços prestados pela GMA

Quando o assunto é segurança e credibilidade na polícia, Rodrigues (2009) aponta que ao contribuir com a resolução dos problemas, a polícia acaba contribuindo para o despertar da boa vontade e cooperação dos cidadãos, além de dissolver a sensação de insegurança e desordem.

Indagados se acreditam haver atendimento às expectativas da comunidade escolar, quais se como enxergavam as estratégias de atendimento, considerando o fato de que foi indagado quais as que não são ou são atendidas parcialmente? Os pesquisados responderam conforme dados da **Quadro 10** e do **Gráfico 3**.

Quadro 10 – Respostas dos entrevistados quanto o atendimento das expectativas da comunidade escolar e de que forma ocorre esse atendimento

Respondent e	As expectativas são atendidas?	De que forma são atendidas?
Guarda 1	Não	"São atendidas as situações de urgência. Apesar de ter rondas diárias, não há efetivo para passar constantemente"
Guarda 2	Parcialmente	"A atuação da GMA nessas situações atende a algumas delas outras fogem da nossa efetiva atuação, exemplo são as ações de pichação ou desacato a funcionários feitos pelos alunos, isso pode ser resolvido administrativamente as ameaças são de cunho policial nessas devem ser feitas a ocorrência policial para as medidas cabíveis em cada caso"
Guarda 3	Não	"São atendidos os chamados de urgência para resolução de problemas que fogem do controle da direção das escolas. Não são atendidos plenamente a efetividade da RE em uma ou outra instituição"
Guarda 4	Sim	"Na prevenção de delitos e mediação de conflitos"
Guarda 5	Parcialmente	"Devido à falta de um efetivo maior e da instalação de sistema de monitoramento, o atendimento pode demorar em muitos casos ou faltar elementos para fazê-lo"
Guarda 6	Parcialmente	"Nós tentamos atender essas expectativas, mas a comunidade escolar entende o nosso lado. O efetivo é pequeno. Mas, mesmo assim, acho que conseguimos atender os chamados de ocorrência. Mas não atendemos a necessidade de estar presente com maior frequência em todas as escolas. É difícil, atuando no ambiente escolar porque ficamos limitados, devido as legislações que protegem os estudantes, ficamos muitas vezes de mãos amarradas ao lidar com um infrator dentro desse ambiente, principalmente no enfrentamento ao tráfico de drogas dentro das escolas"
Guarda 7	Parcialmente	"Apesar das dificuldades enfrentadas no serviço público, o grupamento escolar atende as expectativas médias de suas funções na GMA. Não podemos estar presentes em todas as escolas, essa é uma necessidade da maioria delas. Mas fazemos o possível para atender as chamadas de emergência"
Guarda 8	Não	"A demanda é muito grande e as leis não contribuem para esse sucesso, para essa expectativa ser sanada. As atendidas são as chamadas. Eles querem a Guarda o dia todo e não existe condições para isso. Mas uma boa resposta é o afastamento de traficantes com exceção dos que estão dentro da escola que são alunos"
Guarda 9	Não	"Do meu ponto de vista a GMA não atende sequer uma expectativa, em nenhum sentido"
Guarda 10	Sim	"Se for quanto às expectativas de coibir o desrespeito aos profissionais das escolas sejam professores, diretores eu acredito que sim. São feitas de maneira satisfatória, o problema é que sabemos que a questão de logística, questão de efetivo e embora Aracaju seja uma cidade pequena devido essas questões nem sempre tem como estar em pouco tempo, quando há coincidência de haver alguma viatura próximo fica mais rápido o atendimento"
Guarda 11	Não	"Eu sei que essas expectativas não são atendidas até porque é muito difícil atender sem estrutura, mas espero que um dia consigamos. Nenhuma completamente, o número de ocorrências seria reduzido, mas depende muito da administração pública, do poder executivo do município"

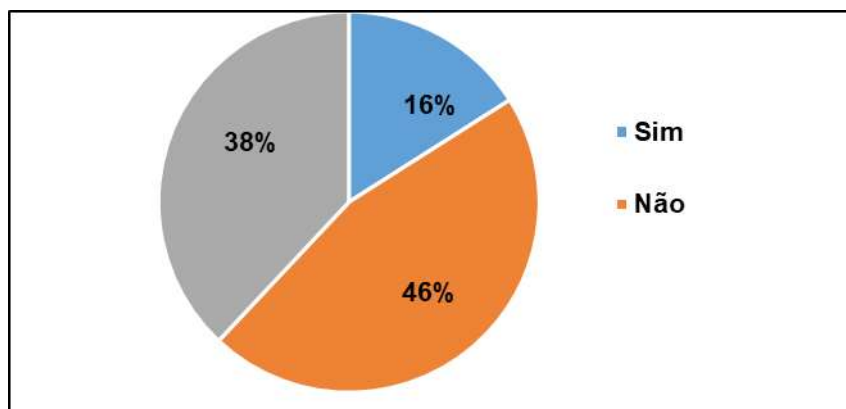
Guarda 12 Guarda 12	Não Não	“Não são atendidas, é um efetivo pequeno para atender a todos. Nossa expectativa é que um concurso público melhoraria isso, as escolas teriam melhor possibilidade de atendimento. São atendidas parcialmente quando tem uma ocorrência mais grave as VTR’s vão”
Guarda 13	Parcialmente	“Quanto aos chamados emergenciais acredito que nós atendemos sim as expectativas da comunidade escolar, porém no município de Aracaju existem muitas escolas e nós não podemos estar sempre presentes em todas elas, então acredito que essa seja a parte de não conseguirmos oferecer o serviço como eles queriam”

Fonte: Pesquisa de campo, 2019

A partir das respostas dos respondentes fica claro que as únicas expectativas atendidas são os chamados de urgência. As demais não são atendidas, ou são atendidas parcialmente como presença constante durante um grande espaço de tempo, fazer paradas estratégicas na porta da escola durante a entrada e a saída dos alunos. Essas expectativas segundo os entrevistados não são atendidas por falta de efetivo para tal.

No **Gráfico 3** observa-se o percentual quanto ao atendimento das expectativas da comunidade escolar, 6 (46%) dos respondentes disseram que não são atendidas; 5 (38%) afirmaram que são atendidas parcialmente e 2 (16%) acreditam que as expectativas da comunidade escolar são atendidas integralmente.

Gráfico 3 – Percepção dos entrevistados sobre o atendimento das expectativas da comunidade escolar



Fonte: Pesquisa de campo, 2019

Afere-se da variável analisada que o capital humano é imprescindível para o atendimento de determinadas demandas. Não é possível os guardas realizarem atividades que exijam a presença constante em muitos lugares com um número

reduzidos de profissionais. Nenhum trabalho nessas condições é realizado de maneira satisfatória.

4.3.3 A contribuição das redes sociais para o atendimento das expectativas da comunidade escolar

As redes sociais potencializam as ações de comunicação e atendimento de demandas da comunidade, pois serve como um instrumento de proximidade, utilizado para interagir a promoção dos interesses sociais, e os da GMA.

Contribuição essa que pode variar desde a identificação de problemas ou até o planejamento das ações utilizadas na resolução dos possíveis problemas. Sabendo que a comunidade tem um grande potencial a oferecer aos organismos responsáveis pela segurança pública para resolução de problemas que afetam a ambos, o policiamento comunitário, na prática, significa uma ação democrática (BRASIL, 2003).

Para analisar as variáveis das expectativas foi elaborada o **Quadro 11** que ilustra o entendimento dos guardas municipais sobre a contribuição das redes sociais para atender as expectativas da comunidade escolar.

Quadro 11 – Respostas dos entrevistados quanto a contribuição das redes sociais no atendimento das expectativas

Respondent e	Contribuição das mídias
Guarda 1	"No caso do WhatsApp o atendimento é bem rápido"
Guarda 2	"Acredito que somente nos leva ao conhecimento do caso, não consigo medir as expectativas que os funcionários das escolas tenham apesar que nós levamos uma sensação de segurança para eles exercerem suas atividades"
Guarda 3	"Como mais uma ferramenta de cobrança da comunidade escolar em relação a essa prestação de serviço pelo município"
Guarda 4	"É uma ferramenta de informação que podemos dar uma resposta em um tempo satisfatório"
Guarda 5	"Facilitam a interação e envio de informações"
Guarda 6	"Muitas vezes dificulta. Pois passam a imagem de uma guarda que as pessoas querem e nossa realidade é outra, falta de efetivo atrapalha muito a atuação da corporação toda, então divulgam abordagens, prisões o que aumenta a expectativa da população por um serviço que talvez não conseguimos prestar"
Guarda 7	"As melhores possíveis. Quando há chamados através do mesmo, é algo instantâneo, recebemos o pedido e já nos encaminhamos ao local"
Guarda 8	"As imagens e vídeos enviados são importantes para a identificação dos alunos que estão agindo contra a lei. O problema é que não podemos fazer muita coisa"
Guarda 9	"As redes sociais proporcionam atendimento de chamadas de ocorrências e não de expectativas"

Guarda 10	"A contribuição das redes sociais na tentativa de atender essas expectativas é a questão de comunicação, da comunicação de alguns fatos, a comunicação de determinada escola está vendo uma movimentação diferente, da entrada de pessoas que não são comuns, atos de vandalismo, no entorno da escola também"
Guarda 11	"As redes sociais têm um papel importante na divulgação do trabalho. Mas acredito que não tenham uma influência no atendimento dessas expectativas, até porque para atender essas expectativas seria melhora na estrutura. No máximo ajuda na comunicação"
Guarda 12	"Bom, o WhatsApp mesmo, hoje algumas escolas estão com vídeo monitoramento, tem um botão de pânico e quando tem uma movimentação estranha ou algum delito eles apertam e nós recebemos a denúncia no momento"
Guarda 13	"As redes sociais contribuem na medida em que a comunidade escolar entra em contato conosco através dela. É um meio de comunicação eficiente"

Fonte: Pesquisa de campo, 2019

Insere-se desta variável que a questão do atendimento às expectativas através das mídias, de acordo com alguns respondentes, acaba contribuindo porque o atendimento é rápido ou em um tempo satisfatório, além de facilitar a troca e o envio de informações como imagens, vídeos ou documentos, além da divulgação do trabalho.

Mas há também opiniões de que as mídias não influenciam no atendimento de expectativas. Como pontos negativos os pesquisados salientaram que as redes sociais criam expectativas que não podem ser atendidas e não há influência no atendimento das expectativas. De fato, as redes sociais colaboram durante a comunicação, porém influenciar no atendimento é difícil afirmar, pois inicialmente a infraestrutura e o material humano devem ser suficientes para o atendimento de qualquer demanda.

4.3.4 A interferência das mídias sociais e sua interferência na sensação de segurança no cidadão

Quando se compreende que o potencial e a abrangência das redes sociais têm ocupado espaço também na segurança pública e não poderia ser diferente. É possível vislumbrar um que pode identificar o perfil do cidadão e captar seus anseios, em especial, o detrimento de sua segurança (BACCINI; CRUZ, 2015).

Ao serem questionados se achavam que as mídias sociais interferem na sensação de segurança no cidadão, os guardas municipais expuseram suas percepções, as respostas estão expostas no **Quadro 12**.

Quadro 12 – Respostas dos entrevistados quanto a interferência das mídias sociais na sensação de segurança do cidadão

Respondente	Interfere?	Por quê? Como?
Guarda 1	Sim	"Devido a resposta da GMA"
Guarda 2	Sim	"Eles podem ver que nos preocupamos com cada caso e indicamos ou efetuamos as ações específicas para cada caso"
Guarda 3	Sim	"Por ser mais um dos meios pelos quais o cidadão utiliza-se para efetuar uma denúncia ou um chamado de socorro"
Guarda 4	-	"Ainda não tenho uma posição concreta, mas acredito que é uma ferramenta para tornar mais segura a população"
Guarda 5	Sim	"No sentido de ter mais formas de informar situações suspeitas como também reclamar de abusos"
Guarda 6	Sim	"Passa a imagem de que a guarda é bem atuante tanto que nós sabemos que não é bem assim, pelos motivos que já citei, falta de efetivo principalmente"
Guarda 7	Sim	"Qualquer forma de mídia influencia na sensação de segurança. Então como as mídias sociais estão em ascendência, creio que ainda mais influência nessa questão"
Guarda 8	Sim.	"Do mesmo jeito que ajuda também prejudica. Na questão da falsa informação em relação às ações e na postura do guarda"
Guarda 9	Sim	"Mas só quando é representada de maneira correta e consegue dar retorno a essa sociedade"
Guarda 10	Sim	"Porque é comunicação, então comunicação como eu falei é muito importante, e o que é comunicado ou divulgado é de conhecimento de várias pessoas e, portanto, inibi quem tem a intenção de cometer algo ilegal, algum delito"
Guarda 11	Não	"Eu acho que dificilmente isso aconteça. Essa sensação de segurança se dá com a questão do patrulhamento, a questão mais física mesmo, tem que ter visibilidade do guarda municipal e aí sim a população terá a sensação de segurança"
Guarda 12	Sim	"Devido a interação que há, entre o locutor e o receptor, então há uma sensação mínima de segurança"
Guarda 13	Sim	"As notícias passadas através das redes sociais elas se disseminam com muita rapidez e com facilidade, então se essas notícias forem positivas ou negativas sem dúvida vai interferir"

Fonte: Pesquisa de campo, 2019

Como pode ser inferido dessa questão, os respondentes quase em sua totalidade acreditam que as mídias sociais influenciam na sensação de segurança. O atendimento é rápido, na divulgação de ações são positivas, a interação entre o agente da guarda e o denunciante. Apenas dois respondentes divergiram dos demais, um não tem ainda uma opinião concreta com relação ao tema e outro não acredita que haja interferência nessa questão das mídias.

Desse modo, percebe-se que, o fato de saber que existe uma equipe em algum ponto da cidade recebendo seu chamado e pronto para atender, interagindo com o cidadão, atenta a qualquer informação e situação nova faz toda diferença e certamente acaba influenciando na sensação de segurança.

4.3.5 Interferência das mídias sociais na confiança do cidadão na GMA

Quanto a indagação alusiva à interferência das mídias sociais na confiança que o cidadão pode ou não depositar na Guarda Municipal é possível observar as respostas no **Quadro 13**.

Quadro 13 – Respostas dos entrevistados quanto a interferência das mídias sociais na confiança do cidadão na GMA

Respondente	Existe confiança?	Como? Por quê?
Guarda 1	Sim	"Boa. Interferem para melhor, devido a rapidez com que responde as ocorrências"
Guarda 2	Sim	"A atuação da Guarda Municipal nos locais adequados da cidade pode causar uma sensação de que ela está presente em todos os pontos importantes da região"
Guarda 3	Não tem como mensurar	"Não tenho como mensurar o nível de confiabilidade da GMA, pois esses dados, a meu ver, poderiam ser obtidos através de uma pesquisa, por exemplo, junto à população a ser realizada pelo Departamento de Comunicação"
Guarda 4	Sim	"Boa. Dependendo como utilizada pode ser positiva ou negativa"
Guarda 5	Sim	"Pois facilitam a comunicação"
Guarda 6	Não	"Eles confiam bastante em nós, aceitam bem as visitas. Acho que as mídias não interferem muito, é mais a presença da guarnição no ambiente escolar mesmo. Não apenas o pessoal da escola como os pais dos alunos também"
Guarda 7	Sim	"As melhores possíveis. A velocidade das mídias em seu contato direto é como pessoal, bem rápidas"
Guarda 8	Sim.	"Eu acho que eles avaliam de forma positiva, mas também poderia ser melhor. Poderia ser uma ação mais efetiva, acredito que eles têm esse pensamento"
Guarda 9	Não	"A comunidade escolar não confia na GMA, são tecnicamente obrigados a chamá-la em detrimento da Polícia Militar. As mídias não interferem para mais ou para menos nesse contexto. Acredito que a forma de atuação da GMA nas escolas está equivocada"
Guarda 10	Sim	"Eu acho que a confiança do cidadão é boa sim, e no que se refere à comunidade escolar eu acho que é válida, nós fazemos visitas e geralmente são visitas rápidas, porque se está tudo dentro da normalidade não cabe a nós querer interferir, com exceção de quando há necessidade e somos acionados"
Guarda 11	Não	"A confiança ainda é baixa entendeu, precisa ter um trabalho muito ativo, precisa que a ronda escolar funcione cem por cento e não esse faz de conta de colocar duas viaturas para atender 75 escolas. Não acredito, acho que a confiança é adquirida com o trabalho diário, se todas as demandas ao menos fossem atendidas e resolvidas, independentemente de oriundas de mídias sociais, a confiança no trabalho da guarda seria boa"
Guarda 12	Sim	"Acredito como já disse anteriormente é um número de guardas que são insuficientes para atender a demanda, se tivesse um número de guardas bem maior eu acho que sim, os diretores de escola confiariam mais em nós"
Guarda 13	Sim	"Acredito que positivo, avalio como positivo. De certa forma as mídias interferem nessa confiança sim. Pois alguns contatos e atendimentos eles são feitos através das redes sociais eles geram uma demanda uma ocorrência"

Fonte: Pesquisa de campo, 2019

Na presente variável, avaliou-se que a confiança também se baseia na credibilidade, como muitas das expectativas da comunidade escolar não são atendidas a confiança fica tímida e para ser conquistada em sua plenitude é necessário que a instituição passe por uma melhora estrutural completa.

É possível verificar, ainda, que há um equilíbrio de opiniões no que se refere ao nível de confiança da comunidade escolar na Guarda Municipal de Aracaju, alguns acreditam que a confiança é boa, outros que é baixa, tantos outros que é positiva, e ainda há aqueles que acreditam que não há confiança, um respondente sugeriu que não é possível mensurar, e há também quem acredita que a confiança é alta. Com relação à interferência das mídias sociais nessa confiança verificou-se que também há divergências. Foram apontadas três opiniões básicas, não interferem, interferem e dependendo da situação pode interferir de forma positiva ou negativa.

4.4 Processo de cooperação *versus* comunicação através de uso das mídias sociais

Considerando que as mídias sociais são canais que permitem que o receptor não apenas se comunique, mas criam ambientes de intercâmbio de conteúdo, muitas vezes gerado pelos próprios usuários. Esta seção é dedicada a apresentar a percepção dos pesquisados sobre se ocorre e como se dá o processo de cooperação na de comunicação nas ações da GMA.

4.4.1 Disponibilidade de efetivo humano e infraestrutura para o atendimento das demandas

Ao analisar essa variável, observou-se que a opinião dos guardas municipais é unânime em relação a falta de efetivo e a infraestrutura disponível, uma vez que estas questões estão aquém do necessário para um bom atendimento às demandas da instituição. Foi citado também que o gestor público não apresenta interesse na melhoria seja do material humano ou dos insumos necessários ao desenvolvimento das atividades diárias.

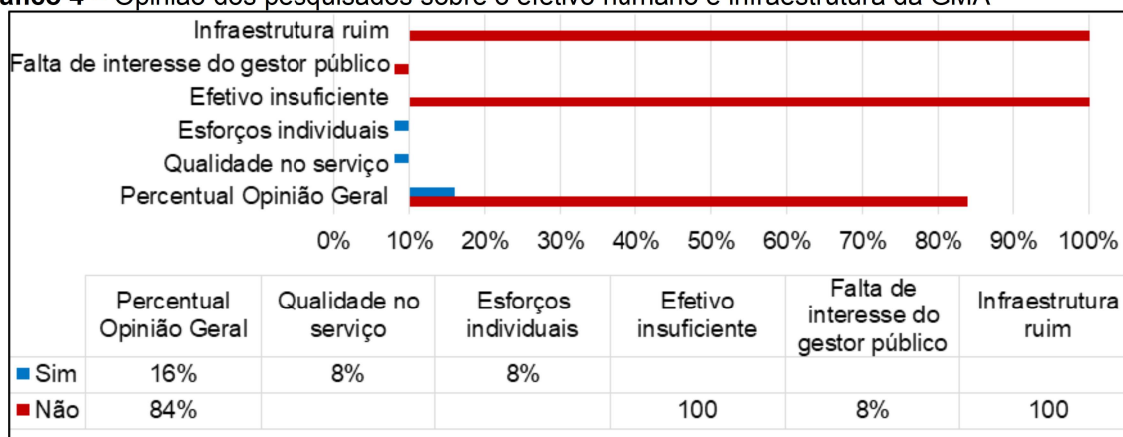
No **Quadro 14** e no **Gráfico 4** nota-se as opiniões dos guardas quando perguntados se existem ações de cooperação entre os policiais da GMA.

Quadro 14 – Respostas dos entrevistados sobre efetivo humano e infraestrutura da GMA

Respondente	Opinião	Por quê?
Guarda 1	Não	"Pouco efetivo e pouca estrutura. Neste ponto a instituição está aquém do necessário"
Guarda 2	Não	"O efetivo da Guarda está defasado como um todo, temos muitas unidades escolares e alguns casos não conseguimos banir os abusos e não conseguimos levar uma real sensação de segurança para a comunidade escolar"
Guarda 3	Não	"Tanto o efetivo humano quanto o número de viaturas, passando ainda pelo logístico material, de certo estão aquém do necessário para uma efetiva prestação de serviço de qualidade mínima"
Guarda 4	Sim	"Em termos de qualidade sim, mas o efetivo é insuficiente para atender bem toda a cidade"
Guarda 5	Não.	"O efetivo não é que está previsto em lei e os materiais estão ultrapassados ou não existem"
Guarda 6	Não	"Nem no efetivo nem na estrutura material. Déficit muito grande de pessoal e equipamentos defasados"
Guarda 7	Sim	"Na medida do possível"
Guarda 8	Não	"Infelizmente o efetivo é muito pequeno e está muito abaixo do que seria necessário. E a infraestrutura é insuficiente"
Guarda 9	Não	"Aparentemente o gestor público não tem interesse na melhoria e no aumento de seu quadro de funcionários"
Guarda 10	Não	"Não temos nem efetivo nem infraestrutura adequada para atender o cidadão ao que se propõe a guarda municipal. Vamos fazendo com o que temos da maneira que dá, e com boa vontade e coerência dentro do possível"
Guarda 11	Não	"Nós não contamos nem com efetivo nem com infraestrutura adequada para atender as demandas, e o gestor não tem interesse em resolver também"
Guarda 12	Não	"Justamente por ter muito tempo sem concurso, o número de guardas é insuficiente"
Guarda 13	Não	Hoje nós temos um número aproximado de 74 unidades municipais de ensino e comparando com o número de viaturas e de guardas que a gente tem especificamente na ronda escolar para atender essa comunidade escolar é muito pequeno, não dá para fazer o atendimento dessas unidades durante um dia, não tem como atender todas elas

Fonte: Pesquisa de campo, 2019

No **Gráfico 4** observa-se a unanimidade de opinião dos pesquisados referente a existência de ações de cooperação entre os policiais da GMA. Todos os sujeitos pesquisados afirmaram que a insuficiência do efetivo e a falta de infraestrutura dificultam a cooperação. Mas, para 1 (8%) há cooperação sim, considerando a qualidade do serviço prestado, 1 (8%) considera haver cooperação em virtude dos esforços individuais, e embora o efetivo seja insuficiente eles tentam atender na medida do possível, no entanto, para a maioria 11 (84%) não há cooperação.

Gráfico 4 – Opinião dos pesquisados sobre o efetivo humano e infraestrutura da GMA

Fonte: Pesquisa de campo, 2019

Vale ressaltar que o grupamento, apesar da insuficiência de efetivo e de infraestrutura, os guardas da Ronda Escolar demonstram buscar eficiência no exercício das atividades, usando o que está à sua disposição, na tentativa de alcançar, os objetivos possíveis.

4.4.2 A interferência das mídias sociais na sensação de presença do Guarda Municipal

Indagados se consideram que as mídias sociais contribuem no processo de cooperação entre os profissionais, a maioria 7 (54%) dos respondentes consideram que as mídias, principalmente o *WhatsApp*, provocam no cidadão a sensação de presença do guarda principalmente quando a resposta é rápida e transcorre um diálogo. As respostas estão dispostas no **Quadro 15**.

Quadro 15 – Respostas dos entrevistados quanto a interferência das mídias sociais na sensação de presença do Guarda Municipal

Respondente	Interfere?	De que maneira? Por quê?
Guarda 1	Sim	"Devido atendimento rápido, a GMA se desloca mais rápido para o local da ocorrência"
Guarda 2	Não	"Porque mesmo com dificuldades de pessoal sempre deslocamos alguma viatura para atender as ocorrências"
Guarda 3	Sim	"Talvez pela fácil acessibilidade"
Guarda 4	Sim	"Pelo poder de sua influência"
Guarda 5	Não	"Ajudam na comunicação"
Guarda 6	Sim	"Passa aquela visão de que faz um serviço que na verdade não é tão grande assim, as divulgações de coisas feitas pela guarda dão a impressão que são feitas todos os dias o tempo todo"
Guarda 7	Não	"Digo que seria a mesma coisa, mas o contato rápido faz muita diferença"

Guarda 8	Sim	"Uma mensagem enviada de uma denúncia e um diálogo instantâneo dá a sensação de presença, apesar de fisicamente não estar. A resposta rápida à solicitação também"
Guarda 9	Não	"Porque a metodologia de uso dessa mídia é ultrapassada"
Guarda 10	Sim	"Porque trata-se de comunicação, de acionar e direcionar. Agora a questão do acionar é a questão do agir né, obedecendo os trâmites de segurança até mesmo pelo próprio quadro. O <i>WhatsApp</i> facilita nessa situação quando não há como a pessoa se comunicar de forma verbal ela o faz através de texto"
Guarda 11		"Acho que a sensação de presença é com a presença física mesmo, as rondas regulares, o patrulhamento"
Guarda 12	Não	"Porque a preocupação dos diretores de escola é grande então nem sempre tem como estar com celular na mão. Acho difícil seria mais fácil usarem o telefone do que por exemplo o <i>WhatsApp</i> "
Guarda 13	Sim	"Acredito que interfiram nessa sensação de presença quando a guarda dá uma resposta rápida mesmo que pelas redes sociais elas geram sim uma sensação de presença"

Fonte: Pesquisa de campo, 2019

Embora tenha sido citado também que as publicações das ações da guarda ajudam na impressão de que eles estão em todos os pontos da cidade, houve aqueles que acreditam se tratar apenas de um meio de comunicação e que o modo de uso é ultrapassado não interferindo assim na dita sensação por parte da população.

A percepção dos pesquisados de maneira geral é que as mídias sociais aproximam as pessoas, uma palavra de conforto e uma promessa de encontro fazem com que as pessoas deem um voto de confiança. E quando o atendimento é feito de imediato e a palavra cumprida fazem com que as pessoas experimentem o sentimento de confiança. As notícias também provocam a sensação de alívio, por saber que se pode contar com alguém nos momentos de necessidade.

Da análise dessa variável, compreende-se que cooperação é a maneira mais eficaz de empreender. As pessoas cooperam porque percebem que os resultados obtidos coletivamente são mais vantajosos do que aqueles obtidos individualmente. Cooperar exige a capacidade de gerir conflitos na busca do bem comum coletivo. São necessários a participação e o compromisso de todos. Comunicação e transparência. E no caso da Segurança Pública, a confiança.

4.4.3 O aprimoramento da comunicação entre os guardas municipais através das mídias sociais

Esta variável leva em consideração que a rede social na atualidade é uma ferramenta que perpassa a questão das relações, dissemina ideias e cria

tendências, nela, a comercialização pode acontecer de maneira atualizada, através de diversos métodos, e o as pessoas podem acompanhar essa realidade que se moderniza constantemente (SILVA, 2011).

Indagados sobre como enxergavam o aprimoramento da comunicação entre os guardas municipais através das mídias sociais, os pesquisados responderam conforme dados do **Quadro 16**.

Quadro 16 – Respostas guardas municipais quanto ao que pode ser aprimorado na comunicação entre os guardas através das mídias sociais

Respondent e	O que pode ser aprimorado?
Guarda 1	"Por exemplo uma ocorrência com refém"
Guarda 2	"Crimes em andamento, registro de ocorrências são as principais"
Guarda 3	"Nas investidas que necessitem de um poder bélico mais forte ou, ainda, a depender do tipo de ocorrência"
Guarda 4	"O objetivo de todos é prestar um bom serviço aos munícipes, principalmente em relação à segurança, assim todos podem trabalhar em cooperação e até em conjunto dependendo da situação"
Guarda 5	"Vai depender da ocorrência. No geral, há uma separação de atribuições clara"
Guarda 6	"Um exemplo, específico seria tipo a Ronda Escolar que é uma ronda designada a atendimento das escolas fazer patrulhamento ou atender demandas em unidades de saúde, essa é uma ação de cooperação"
Guarda 7	"Mas as ocorrências classificadas como flagrante, o apoio quando necessário é pedido no momento do acontecimento. Via rádio"
Guarda 8	"Essa ajuda mútua se refere eu entendo a passagem de informações que passa de uns para outros para reforçar o trabalho do colega e chegar junto quando algum precisar de ajuda em alguma intervenção"
Guarda 9	"Comunicação, informação e soma de forças em operações e eventos"
Guarda 10	"Eu acho que todas as ações têm que ter cooperação entre os guardas, entre os grupamentos, seja em ações nas ruas, nas escolas, nas unidades de saúde, todas têm que haver ajuda mútua entre os guardas"
Guarda 11	"Na verdade, todas as ações da guarda municipal requer cooperação uns dos outros, nenhuma ação vai ser individual, sempre vão requerer a cooperação para que o trabalho seja efetivado de maneira efetiva"
Guarda 12	"Todas as ações. Eu acredito que o número de guardas é insuficiente, mas o pouco que tem precisa estar em acordo, trabalhar como grupo, não são ações individuais"
Guarda 13	"Todas elas, independente da natureza da ocorrência todas elas necessitam e uma boa comunicação entre todos os agentes"

Fonte: Pesquisa de campo, 2019

Em se tratando de comunicação interna, não há necessidade de as mídias serem aprimoradas, pois já cumprem seu papel. Além disso, segundo os respondentes, acreditam que nas demandas emergenciais estas não são tão efetivas, pois há outros meios de comunicação mais ágeis, como é o caso do rádio transmissor. Os guardas que não possuem não percebem a diferença, pois

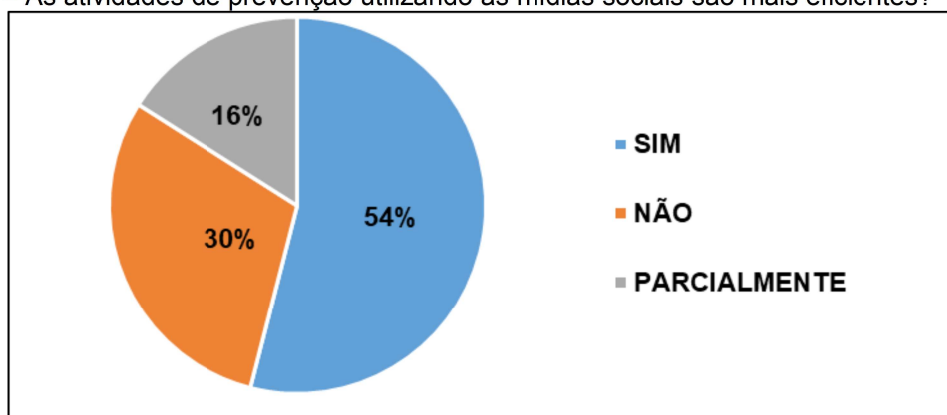
acreditam não haver necessidade, pois cumprem suas atividades diárias normalmente.

É notório que as mídias sociais colaboram na entrega de novas demandas em massa de uma única vez e na comunicação individual também. Essa comunicação de demandas fora do serviço fica impossibilitada para aqueles que não fazem uso de mídias sociais. No momento atual a agilidade na comunicação é muito importante e gera um menor gasto de esforços na comunicação.

4.4.4 Prevenção utilizando as mídias sociais *versus* confiança e cooperação por parte da população

Questionados se consideram que as atividades de prevenção utilizando as mídias sociais são mais eficientes e se existe relação de confiança e cooperação por parte da população o **Gráfico 5** e os **Quadros 17** e **18** mostram os resultados apurados.

Gráfico 5 – As atividades de prevenção utilizando as mídias sociais são mais eficientes?



Fonte: Pesquisa de campo, 2019

Como pode ser observado no **Gráfico 5** a maioria 7 (54%) dos pesquisados acredita que as atividades de prevenção utilizando as mídias sociais são mais eficientes sim, para 5 (30%) não são, e para 2 (16%) o uso das mídias sociais contribuem parcialmente no fator prevenção.

Quadro 17 – Percepções dos entrevistados quanto a eficiência nas atividades de prevenção utilizando as mídias sociais

Respondente	Opinião
Guarda 1	"Sim. Devido a estreitar o relacionamento entre ambos"
Guarda 2	"Não, uma vez que mesmo havendo a cooperação os sistemas não são interligados"
Guarda 3	"Sim. No compartilhamento de informações"
Guarda 4	"Sim. Pode estreitar os laços"
Guarda 5	"Não vejo contribuição por meio de mídias"
Guarda 6	"Acho que as mídias sociais para esse processo de cooperação interna não são tão efetivas não, até porque nós temos outros meios de comunicação, acredito que as mídias sociais são mais importantes para população em geral"
Guarda 7	"Não temos contato via mídias para as ocorrências citadas acima, flagrante, e sim, via rádio, então o contato por mídias sociais é muito mais administrativo"
Guarda 8	"Sim. Com a velocidade da informação passada que as vezes se dá por mensagem de WhatsApp"
Guarda 9	"No caso da GMA não"
Guarda 10	"Eu acho que contribui sim, em qualquer situação, para troca de informações necessárias para um bom andamento do trabalho, é comunicação"
Guarda 11	"As mídias sociais podem cooperar na comunicação, através da divulgação de planos de ação, quando for necessário, pois em sua grande parte a comunicação é através do rádio"
Guarda 12	"Acredito que sim, de formação de grupos no WhatsApp então as informações passam de forma ágil, e a demanda é passada para todos de uma vez só"
Guarda 13	"Contribuem quando a operação é em grupo, é necessário que se comuniquem e talvez alguma rede social na comunicação do grupo que estejam distantes uns dos outros"

Fonte: Pesquisa de campo, 2019

Vale ressaltar que além dos resultados do **Quadro 17**, compreende-se que por ser uma atividade dinâmica e necessitar de contato permanente com a central de rádio, todos os GM's fazem contato por meio de rádio transmissor em todas as ações, onde todos da corporação sabem a movimentação de toda guarnição, desta forma é possível uma rápida intervenção de apoio caso seja necessário.

No tocante a contribuição das mídias nesse processo de cooperação, o **Quadro 18** mostra as respostas dos pesquisados.

Quadro 18 – Respostas dos pesquisados de como as mídias contribuem no processo de cooperação

Respondente	Como?
Guarda 1	"Métodos de controle, de comunicação etc."
Guarda 2	"Os relatos de cada ação deveriam ser mais bem estudados e colher melhores informações para não perder tempo em ações que não são consideradas ocorrências policiais"
Guarda 3	"Uma linha funcional individual seria de grande valia no tocante ao sigilo das informações"
Guarda 4	"Entre Guardas acho muito limitada essa comunicação, pois não temos desenvolvido contatos com outras Guardas"
Guarda 5	"Ter algum tipo de mídia para nós comunicarmos internamente durante o serviço. Hoje a mídia usada só é com a central de rádios"

Guarda 6	"Talvez sim, acho que pode ser aprimorado, um exemplo é a comunicação entre a chefia, divulgação mesmo de coisas que muita gente não tem acesso. Muitos integrantes da guarda às vezes não sabe de ocorrências que aconteceram, acho que isso tem que ser aprimorado"
Guarda 7	"Serviço de publicidade. Poderia se aprimorar mais"
Guarda 8	"Se tivesse um aplicativo de mensagens instantâneas só da instituição. Mas todos teriam que se utilizar dele, tem guarda que não usa nem celular"
Guarda 9	"A comunicação interna é muito deficiente. Em se tratando de mídias sociais é utilizado o <i>WhatsApp</i> , porém não vejo tanta efetividade e diferença assim com o uso e sem"
Guarda 10	"Eu acho que sim, até porque tudo é uma questão de tempo, mas temos que ter sempre aprimoramento, procurar melhorar não que esteja ruim, mas tudo tem sempre possibilidade de ser aprimorado e melhorado e debater a melhor forma de atingir esse objetivo"
Guarda 11	"Acho que a comunicação presencial ainda é mais importante, se for necessário uma segunda opção é o rádio e depois por mídias sociais, pelo menos no trabalho"
Guarda 12	"Acredito que não há necessidade, acho que as formas que temos é o suficiente"
Guarda 13	"Eu não enxergo problemas quanto ao que é utilizado hoje"

Fonte: Pesquisa de campo, 2019

Analisando a percepção dos pesquisados sobre esse questionamento, se percebe que os guardas municipais consideram que todas as ações da GMA precisam de cooperação, pois se trata de uma atividade de risco, quanto maior cooperação mais segura a atividade, e que nenhuma demanda deve ser atendida individualmente, que o apoio ao parceiro é primordial.

4.4.5 A mídia como fator chave na cooperação da comunidade com a GMA

Indagados se consideram as mídias sociais um fator chave na cooperação da comunidade com a GMA a **Quadro 19** apresenta os resultados apurados

Quadro 19 – Você considera as mídias sociais fator chave na cooperação da comunidade com a GMA?

Respondente	Resposta	Por quê?
Guarda 1	Sim	"Muitas vezes as pessoas desconfiam de outras e para não se expor, mandam mensagens. O contato é mais discreto"
Guarda 2	Não	"Não considero fator chave mais sim importante, uma vez que as chamadas através dessas mídias são caucionadas porque já há uma ocorrência em andamento ao contrário da prevenção, que o nome já diz, previne qualquer ocorrência"
Guarda 3	Não	"De fato, ajudam. Mas, de certo, não é fator chave"
Guarda 4	Sim	"Acredito ser muito importante no contexto atual"
Guarda 5	Não	Não respondeu
Guarda 6	Sim	"Sim são muito importantes até porque ajuda a definir qual é o papel da guarda municipal, o que a diferencia das outras instituições de segurança"
Guarda 7	Sim	"Sim, sem dúvida. As denúncias são muito importantes e por meio de mídias, no caso <i>WhatsApp</i> , é bem mais discreto"
Guarda 8	Sim	"Hoje as mídias sociais servem como canal mais estreito. Mas não são fator chave, tem outros meios de a comunidade fazer sugestões"

		e denúncias”
Guarda 9	Não	“A citação acima é verdadeira e relevante, mas é necessário conseguir a confiança para haver cooperação. A mídia é só um instrumento”
Guarda 10	Sim	“Muito importante sim, a questão da proximidade, questão da interação com a população não só escolar, mas também com a população em geral, a questão da interatividade, nós sabemos que é muito importante a simpatia, o tratar bem e se comunicar, manter um diálogo da maneira correta, cordial e respeitosa, isso aí são relações humanas, muito importante em todos os setores da vida”
Guarda 11	Sim	“Através da cooperação e confiança da população é possível sim melhorar o trabalho, as mídias podem até colaborar com isso através das divulgações de ações positivas, mas acredito que o corpo a corpo e o pessoal fazendo um bom trabalho, atendendo as necessidades da população é bem mais eficiente do que as mídias sociais”
Guarda 12	Não	“Acredito que sim, se há a cooperação da população a guarda melhoraria seus atendimentos, porque nós saberíamos o que estaria acontecendo”
Guarda 13	Sim	“Sim, sem dúvida. Seja na divulgação das ações pelos perfis, o que cria uma maior confiança nas ações da guarda seja, através da comunicação pelo <i>WhatsApp</i> ”

Fonte: Pesquisa de campo, 2019

De acordo com as respostas dos guardas municipais as mídias sociais e a cooperação da população estão juntas segundo os entrevistados, pois são discretas, rápidas, mas não são fator chave, são importantes, pois existe o meio de comunicação ainda mais utilizado que é o telefone. Existem ainda as mídias para divulgação do trabalho que também se enquadram como importantes.

Vale ressaltar que para haver cooperação é necessário confiança no trabalho desenvolvido. E para isso, este trabalho deve ser efetivo, aproximado da comunidade, o guarda precisa perceber as necessidades da população e estar atentos ao seu redor.

4.4.6 Funcionamento das mídias sociais na cooperação da comunidade escolar

De acordo com a Secretaria de Segurança Pública de Sergipe, em 2018 verificou-se avanços no sistema de segurança sergipano, permitindo ações aos personagens envolvidos por meio de operações policiais no âmbito do Programa Sergipe Mais Seguro, que também conta com denúncias através das redes sociais, o que resultou em importante redução de homicídios.

A Guarda Municipal de Aracaju tem se utilizado das redes sociais para se fazer presente no cotidiano das pessoas, buscado a cooperação delas, além de administrar processos de comunicação internos e de criminalidade.

Questionados quanto a suas opiniões sobre em que situações as mídias sociais têm funcionado melhor, o **Quadro 20** apresenta as respostas dos pesquisados.

Quadro 20 - As mídias sociais têm funcionado melhor em quais situações?

Respondente	Respostas
Guarda 1	"Informando as situações suspeitas antes que aconteçam, ou até mesmo quando está acontecendo. Quando não querem se expor, mandam mensagens"
Guarda 2	"Na informação de dados que algum aluno que comentou um delito ou crime na comunidade escolar nos casos óbvios que fogem da mesma, continuam sendo ferramentas para noticiar os atos que os envolvem"
Guarda 3	"Através de denúncias. Por ser mais uma ferramenta de comunicação"
Guarda 4	"Através das denúncias. Prevenção de delitos"
Guarda 5	"A comunidade informa as necessidades e a mídia usada é mais canal de comunicação"
Guarda 6	"Assim, seria muito bom se muitas escolas resolvessem seus problemas de infrações administrativamente sem do precisar do apoio da guarda, de nossa parte só a presença, até porque internamente alguns casos nós não podemos interferir"
Guarda 7	"Com as denúncias. Por enquanto, só se utiliza como contato"
Guarda 8	"Eles fazem denúncias de situações pontuais e de corriqueiras. O problema é que não podemos estar presentes sempre devido ao efetivo. As mídias sociais se encaixam melhor quando é necessária descrição na passagem de informações por causa de represálias, e é um meio rápido"
Guarda 9	"Não vejo cooperação entre escola e GMA. Há apenas a condição de que quando há uma infração por parte do aluno, a GMA é acionada por um gestor"
Guarda 10	"Eu acho que em se tratando da comunidade escolar, dos servidores eles nos passam informações de prováveis alunos que estejam cometendo algum ato ilícito dentro da escola ou no entorno. As mídias sociais ajudam quando precisam ser passadas informações como fotos, ou ficha escolar"
Guarda 11	"Muitas vezes a comunidade escolar tem receio, medo de cooperar com a guarda devido alguns alunos infratores que estão dentro da escola, as vezes coopera dando informações de casos que estejam acontecendo na porta da escola. As mídias sociais funcionam mais na questão da divulgação do trabalho dentro das escolas, que a guarda está presente sempre que necessário e possível"
Guarda 12	"Sempre entram em contato quando há algum problema. Nas informações mais sigilosas, muitos têm medo de comunicar então eles mandam uma mensagem as vezes para passar alguma informação de algum meliante dentro da escola, para eles é bem melhor"
Guarda 13	"Existe algumas regras de segurança, normalmente entramos em contato com aqueles que dirigem às escolas, as vezes conversamos com os mesmos e de alguma forma entra em acordo para que sejam tomadas algumas medidas para que sejam evitados problema maiores. Não sei dizer em que situações as mídias têm funcionado melhor"

Fonte: Pesquisa de campo, 2019

No tocante à cooperação por parte da comunidade escolar para prevenção de delitos, percebe-se que ainda não há uma opinião concreta da ação dos gestores

por parte de alguns guardas que compõem a Ronda Escolar. Houve diversos julgamentos, alguns afirmam que há cooperação para fazer denúncia, outros que não há cooperação, houve aqueles que asseguram que há cooperação sempre que há um problema. Mas é fato que a utilização das mídias nesse processo se encaixa melhor quando o denunciante precisa de descrição e, ou do envio de fotos ou vídeos.

As denúncias de atitudes suspeitas de indivíduos são muito importantes para a diminuição da violência. Dentro e no entorno das escolas não é diferente. Ficar atento a movimentações e pessoas estranhas pode ser fator diferencial para possíveis atos ilícitos. As mídias sociais colaboram na manutenção da descrição e no envio de imagens.

4.4.7 Aprimoramento na cooperação entre comunidade e guardas municipais através das mídias sociais

Perguntados no tocante ao aprimoramento da cooperação entre comunidade e guardas municipais através das mídias sociais foram obtidas as apreciações expostas no **Quadro 21**.

Quadro 21 - O que poderia ser aprimorado nessa cooperação entre comunidade e guardas municipais através das mídias sociais?

Respondente	Respostas
Guarda 1	"Mais informações, mais denúncias, mais confiança e consequentemente diminuição da criminalidade"
Guarda 2	"O colhimento de informações precisas são as mais importantes para que não haja erros ou perda de tempo em ações que não precisam de atuação da GMA"
Guarda 3	"Uma melhor divulgação desse tipo de comunicação junto à sociedade como um todo"
Guarda 4	"Ser mais divulgado, mas com planejamento interno para atender a demanda"
Guarda 5	"Ter mais informações"
Guarda 6	"Esse recurso ajuda mais no diálogo entre a comunidade e a instituição, com a ronda escolar especificamente ajuda na comunicação de demandas delas"
Guarda 7	"Uma maneira rápida e extremamente dinâmica, seriam os grupos de mídias sociais com membros da comunidade escolar"
Guarda 8	"Aproximação. Ter mais ações de proximidade. Aumentar o contato de presença e fazer mais marketing dos canais de comunicação"
Guarda 9	"A adoção do policiamento comunitário mais aprofundado seria mais efetiva. Os GM's alocados em áreas específicas teriam melhor conhecimento sobre a população estudantil de sua área e com contato direto com os gestores das escolas, mais rápido e mais eficiente"
Guarda 10	"Se o trabalho fosse realizado da maneira correta eu acho que a cooperação da comunidade escolar seria maior e as mídias sociais elas têm um papel de ajudar na divulgação. Com o trabalho não é exatamente como necessita por efetivo baixo e infraestrutura que fica a desejar então a colaboração da comunidade escolar não é do jeito que poderia ser"
Guarda 11	"Não sei como. Com certeza há possibilidade de melhorar, mas não consigo pensar em nada nesse momento"
Guarda 12	"Eu acho que muita gente ainda não tem conhecimento desse aplicativo, que a guarda tem um número de contato por ele, então passando a informação dessa"

	possibilidade, melhoraria bastante o trabalho da guarda"
Guarda 13	"Poderia ser formado um grupo só especificamente da comunidade escolar com a GMA, porém isso iria precisar de números, mais guardas para dar respostas"

Fonte: Pesquisa de campo, 2019

Avaliando as respostas desta questão, é possível observar que grande parte dos respondentes acreditam que o volume de chamadas por mídias sociais pode melhorar porque uma boa parte da população desconhece a existência desses meios para denúncia, sugestões e críticas. Dessa maneira acreditam que a publicidade e divulgação desses meios seria de grande valia. Outro ponto citado foi a elaboração de um planejamento interno para receber essas demandas com qualidade, com o cuidado de colher informações precisas. Uma outra sugestão foi a formação de grupo para estreitar a comunicação por esse tipo de comunicador com a comunidade escolar.

4.5 Resultados com o Uso das Mídias Sociais

De acordo com Secretaria Nacional de Segurança Pública, dadas as experiências resultantes do Curso Nacional de Multiplicador de Polícia Comunitária, o policiamento comunitário demanda cerca de 40% do efetivo da polícia e é o centro das atividades policiais, seguindo à risca algumas premissas tidas como importantíssimas, tais como: investimento na prevenção de crimes e acidentes para aumentar a confiança da população na instituição policial (BRASIL, 2013).

Os resultados são classificados como consequência de alguma coisa, efeito de alguma ação. A partir dessa variável tomaremos conhecimento dos efeitos do uso das mídias sociais pela guarda municipal de Aracaju, considerando as avaliações obtidas mediante suas percepções, as quais estão elencadas nas seções 4.5.1 e 4.5.2.

4.5.1 Prevenção de delitos na comunidade escolar, usando mídias sociais

No **Quadro 22** estão elencadas as percepções dos pesquisados quanto aos principais casos de ação na prevenção de delitos na comunidade escolar, usando mídias sociais, ocorridas nos dois últimos anos.

Quadro 22 - Quais os principais casos de ação na prevenção de delitos na comunidade escolar, usando mídias sociais, ocorridas nos dois últimos anos?

Respondente	Respostas
Guarda 1	"Furtos, roubos, ameaças etc."
Guarda 2	"Utilização de drogas ilícitas e casos de agressões nas unidades são as ocorrências mais comuns para a chamada de nossas guarnições"
Guarda 3	"De fato, a resposta se dá de maneira mais rápida e, conseqüentemente, mais eficaz nos casos de chamada das unidades de ensino"
Guarda 4	"Em relação a drogas nas proximidades da escola"
Guarda 5	"Não me recordo. A maioria dos contatos vão diretamente para a central de rádio. As escolas quando fazem contato com a Ronda Escolar é pelo número de telefone funcional"
Guarda 6	"Não me recordo agora um assim específico. Mas acredito que os maiores exemplos são denúncias"
Guarda 7	"O principal foi a implementação do sistema de segurança com câmeras interligadas a internet. A GMA tem uma visão considerável para o patrulhamento virtual de grande parte das escolas da capital. Não é bem com mídias sociais, mas tem a ver com tecnologia. Com mídias em específico não me lembro de nenhuma"
Guarda 8	"São os casos de alunos delinquentes que já tem um histórico problemático dentro das escolas. São colhidas as informações e passadas pelo grupo interno do grupamento onde ajuda a identificação desses alunos, como: foto, idade, delitos praticados"
Guarda 9	"Não recordo nenhuma com utilização de mídias sociais"
Guarda 10	"Não me recordo das situações, mas há transferência de dados de alunos infratores, de eventos que acontecerão das escolas abertas ao público e que vai necessitar da presença da guarda, entre outros"
Guarda 11	"Infelizmente não sei dizer, não sei de nenhum caso que a mídia ajudou nesse processo"
Guarda 12	"As informações via <i>WhatsApp</i> , a população denuncia por lá e a guarda tendo conhecimento consegue dar um retorno mais preciso nos locais citados"
Guarda 13	"Não sei informar, até mesmo porque o trabalho da ronda escolar hoje é mais preventivo, então não consigo lembrar de casos"

Fonte: Pesquisa de campo, 2019

É possível observar que 7 (54%) dos respondentes não possuem recordações de ações desse tipo, incluindo as mídias sociais como meio de comunicação.

Vale lembrar que, o serviço da Ronda Escolar é primariamente preventivo, portanto, todas as suas ações são voltadas a isso, ao incluir as mídias sociais nesse enredo percebe-se que quando ocorrem contatos através destas ferramentas, são de cunho preventivo. Isso acontece porque quando há uma situação emergencial o contato é feito via 153.

Sendo assim, os respondentes acreditam que não são tão efetivas nas demandas emergenciais pois existem outros meios de comunicação mais rápidos como é o caso do rádio, elas contribuem mais na troca de informações. Mas, por outro lado, estreitam os laços e é possível enviar informações administrativas de uma só vez para várias pessoas.

4.5.2 Sugestão de ações de aprimoramento para o melhor uso dessas mídias sociais pela GMA na comunidade escolar

Ao serem questionados se poderiam sugerir algum tipo de ação de aprimoramento para o melhor uso dessas mídias sociais pela GMA na comunidade escolar, o **Quadro 23** expõe as sugestões dos guardas municipais para um possível aperfeiçoamento.

Quadro 23 - Quais ações de aprimoramentos o (a) Sr.(a) sugeriria para o melhor uso dessas mídias sociais pela GMA na comunidade escolar?

Respondente	Respostas
Guarda 1	"Fazer propagandas para divulgação das mídias, aumentar a cooperação com os gestores escolares etc."
Guarda 2	"As ferramentas têm suas limitações, mais o denunciante precisa passar detalhes da ocorrência e a central de informação precisa colher e forçar que esses dados sejam o mais detalhado possível"
Guarda 3	"Sim. Uma delas seria a criação de um grupo virtual através do WhatsApp com os diretores das escolas e o funcional da RE."
Guarda 4	"Primeiro procurar um entendimento com secretaria de educação, assim com a situação alinhada poderíamos planejar as necessidades e depois trabalhar com o desenvolvimento da divulgação das mídias sociais"
Guarda 5	"Acredito que é necessário divulgar mais a possibilidade da mídia social. E informar que envio de fotos e vídeos são muito úteis como prova das ocorrências"
Guarda 6	"Acho que a divulgação de ações junto às escolas, passar uma imagem de que a guarda também está presente nas escolas, divulgar ações positivas. Acho que seria bom divulgar também uma guarda mais cidadã, sem a imagem de repressiva, muita criança tem medo, porque acredita que nós estamos ali para maltratar"
Guarda 7	"Não tenho sugestões. Mas quem sabe num futuro próximo uma mídia mais avançada para melhor interação cidadão/prefeitura"
Guarda 8	"Sim, um contato maior e ampliar a relação, aumentar o diálogo e propiciar dessa forma a passagem de mais informações"
Guarda 9	"Não consigo vislumbrar nenhuma sugestão com uso das mídias"
Guarda 10	"Divulgação não só do ambiente da guarda como também do número do <i>WhatsApp</i> , do telefone, das ações da guarda. Aquilo que é divulgado se torna do conhecimento de todos"
Guarda 11	"Divulgar casos da Ronda escolar nas mídias sociais seria uma forma de ajudar e fazer com que os gestores escolares se sintam mais a vontade de estreitar mais a relação com o grupamento"
Guarda 12	"Seria a divulgação do <i>WhatsApp</i> e das mídias sociais que a guarda tem, pois assim o cidadão pode ter mais opções de contato, e assim nós podemos atender melhor os anseios da população"
Guarda 13	"Como já foi dito, acredito que o grupo seria interessante, porém precisaria de mais efetivo, para poder atender todas as solicitações"

Fonte: Pesquisa de campo, 2019

A divulgação dos recursos de comunicação e das ações são citados por 6 (46%) dos respondentes. Foi ressaltado ainda que deve existir um bom planejamento para o atendimento dessas demandas. Porém, compreende-se da lista

de sugestões que a melhora no atendimento requer melhoria também na estrutura e no efetivo.

4.6 Principais resultados obtidos

Quadro 24 – Principais resultados

Uso das mídias: <i>Whatsapp</i>	Rápido, discreto prático, facilita comunicação
Fragilidades	Necessita de internet, falta estrutura física e infraestrutura
Expectativas da comunidade	Maior presença, mais segurança, prevenção
Atendimento a chamadas	Sempre as emergenciais
Interferência das mídias sociais na confiança do cidadão na GMA	Em torno de 61%
Interferência das mídias na sensação de presença	50 % sim 50% não
Cooperação através das mídias	Comunicação em massa, velocidade da informação, publicidade, estreita relacionamentos
Prevenção através das mídias	54% sim; 30% não e 16% parcialmente
Mídias como fator chave na cooperação da comunidade	52% sim, 48% não
Situações onde as mídias têm funcionado melhor com relação a comunidade escolar	Troca de dados, imagens e vídeos, denúncias, para não se expor, solicitar presença
Aprimoramento da cooperação da comunidade por meio das mídias	Publicidade, divulgação das mídias, priorizar policiamento comunitário, melhorar infraestrutura e aumentar o efetivo, grupos com gestores escolares
Prevenção de delitos na comunidade escolar por meio das mídias sociais	Troca de imagens e histórico escolar de alunos delinquentes, uso de drogas, agressões, furtos
Sugestões de aprimoramentos	Divulgação das mídias, criação de grupos com os gestores, não tem sugestões, alinhamento com a secretaria de educação

Fonte: Pesquisa de campo, 2019.

5. CONCLUSÕES

O presente estudo buscou, por meio de um estudo de caso, analisar a percepção dos guardas municipais de Aracaju do grupamento Ronda Escolar a respeito da eficácia no uso das mídias sociais no desenvolvimento de suas atividades diárias.

A análise se deu por meio do delineamento dos resultados das entrevistas em alinhamento aos objetivos específicos com pretensão de caracterizar o guarda municipal de Aracaju, verificar os tipos de mídias sociais utilizadas pela instituição e pelos guardas municipais observando suas fragilidades e benefícios, revelar como e se essas mídias sociais interferem de alguma forma nas sensações de confiança e segurança da população e como elas colaboram no processo de cooperação entre os guardiões, além de discutir os principais resultados do ano de 2018 com o uso das mídias sociais.

No tocante à caracterização do efetivo que compõe o grupamento Ronda Escolar percebe-se que o mesmo é jovem, tem uma parcela pequena de participação feminina, em sua grande maioria possuem nível de instrução elevado em comparativo ao exigido para o ingresso no cargo, e tem uma variabilidade razoável com relação ao tempo na carreira, entre 6 e 15 anos.

Em se tratando do levantamento dos tipos de mídias sociais utilizadas não apenas pela instituição, mas também na vida pessoal do guardião, o *Watsapp* se destaca como a principal mídia, seguido pelo Facebook e Instagram. Como benefícios foram citados rapidez, discrição, praticidade e facilidade na utilização, todos em relação ao *Watsapp*. A principal fragilidade apresentada está ligada a fatores externos a eles, a necessidade de o usuário possuir internet. Porém foi citado também a falta de estrutura física e de pessoal para o atendimento destas chamadas.

Quando se trata de sensação de segurança e as mídias sociais, quase que sua totalidade, os respondentes acreditam que estas interferem. Seja devido a rapidez na resposta por parte da GMA, a interação entre locutor e interceptor, devido a divulgação do trabalho desenvolvido pela instituição, facilidade de troca de imagens e documentos, dentre outros. Em se tratando de confiança, boa parte dos guardas municipais acreditam que exista, porém poderia melhorar se fosse

melhorada antes disso a estrutura para que o atendimento às expectativas da comunidade fosse ideal.

Ao tratar do processo de cooperação seja entre os guardas municipais, seja entre a instituição e a comunidade, através das mídias sociais, ficou claro que esta colabora de forma efetiva. Dentro da GMA é mais atuante no estreitamento do efetivo com a equipe administrativa, pois é possível o envio de várias informações de forma abrangente. No tocante a cooperação da comunidade com a Guarda Municipal, são ferramentas de alto poder, pois são discretas, rápidas e provocam a sensação de presença do guarda. A troca de informações por meio de imagens e vídeos colaboram de forma a facilitar as atividades necessárias.

As mídias sociais no ano de 2018 colaboraram mais efetivamente de forma a garantir que documentos fossem enviados com segurança pela comunidade escolar, sem a necessidade da presença do guarda na escola. Essas ações fortalecem o policiamento preventivo em determinadas situações pontuais e também corriqueiras, pois conseguimos identificar cidadãos que possam ter pretensões negativas seja contra o patrimônio seja contra algum aluno ou funcionário, além de dirimir questões administrativas que possam vir a ocorrer, como pedidos de presença de uma equipe para acompanhar atividades dentro da escola.

Assim, da ótica do efetivo do Grupamento da Ronda Escolar, as mídias têm sido eficientes na medida que é utilizada, apesar de necessitarem de um aparato melhor para que possam ter uma efetividade maior, vêm contribuindo na comunicação interna e externa.

Considerando, finalmente, os resultados deste estudo indicam que as mídias sociais são de fato, fator positivo dentro das organizações de segurança pública seja ela em qualquer instância de atuação. Atualmente com o advento da tecnologia em ascensão é de grande valia todo e qualquer instrumento que colabore e traga resultados positivos no desenvolvimento das atividades diárias das organizações.

Todos aqueles que fizeram parte do estudo demonstraram apreço com relação às redes sociais e consideram parte fundamental dentro da instituição. Consideram que os benefícios superam as fragilidades e com uma melhora estrutural pode um dia se tornar um dos meios mais importantes de comunicação da instituição. Além disso, o fortalecimento desse instrumento esbarra na falta de apoio da gestão municipal para a melhoria do quadro e da infraestrutura.

Diante dos resultados, torna-se relevante propor algumas sugestões que podem ser adotadas ou adaptadas por futuros pesquisadores para ampliar o conhecimento acerca do tema estudado:

- Aplicação de estudos sobre projetos de rede de confiança com a comunidade elaborados por instituições de segurança pública;
- Estudo sobre comunidades virtuais de segurança pública.

REFERÊNCIAS

AROEIRA, Tiago; GOSLING, Marlusa. **O site é seguro?** Privacidade, compromisso e confiança em compras pela internet. SINGEP – SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE GESTÃO DE PROJETOS, INOVAÇÃO E SUSTENTABILIDADE, 4, 2015. Anais. São Paulo: 2015.

BACCINI, Leonardo Rincon Stankiewicz, CRUZ, Tercia Maria Ferreira da. **Uma reflexão sobre a utilização das redes sociais como forma de auxílio à atuação da polícia comunitária. Revista Ordem Pública, 2015.**

BABBIE, Earl. **Métodos de Pesquisas de Survey.** Tradução Guilherme Cezarino. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 1999, 519 p.

CRESWELL, J. W. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto.** 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

BANDEIRA, Marina. Definição das Variáveis e Métodos de Coleta de Dados, UFSJ. 2018.

BARBOSA, A. R.; MORAES, B. R.; BEZERRA, L. R. G.; SILVA, L. A.; GUSMÃO, R. C. de; OLIVEIRA, O. F de. **Policiamento comunitário – Prática deferida. Prêmio Inovare - Edição XII. 2015.** Disponível em: <https://www.premioinnovare.com.br/proposta/policiamento-comunitario-20150319163705914027/print>. Acesso em: 01 de mai. 2019.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em 05 de outubro de 1988.** 31ª ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

BRASIL, Diário Oficial da União. **Decreto nº 9.637**, de 26 de dezembro de 2018. Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação, e altera o Decreto nº 2.295, de 4 de agosto de 1997, que regulamenta o disposto no art. 24, caput, inciso IX, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre a dispensa de licitação nos casos que possam comprometer a segurança nacional. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9637.htm. Acesso em 10 mai. 2019.

BRASIL. SNSP, Secretaria Nacional de Segurança Pública. **Curso Nacional de Multiplicador de Polícia Comunitária.** 5. ed. – Brasília: Ministério da Justiça, 2013. Disponível em: http://www.tjmt.jus.br/INTRANET.ARQ/CMS/GrupoPaginas/105/988/Multiplicador_Pol%C3%ADcia>. Acesso em 10 mar. 2019.

BRASIL. Secretaria Nacional de Segurança Pública - SENASP. **Curso Nacional de Promotor de Polícia Comunitária / Grupo de Trabalho, Portaria SENASP nº 002/2007** - Brasília – DF: Secretaria Nacional de Segurança Pública – SENASP.2007. Total de páginas: 384 p._Comunit%C3%A1ria.pdf>. Acesso em 10 mar. 2019.

BRASIL, Secretaria Nacional de Segurança Pública. **Curso Nacional de Multiplicador e Polícia Comunitária**. Brasília, Ministério da Justiça, 2003.

CATTANI, Deborah, **Gestão Pública em redes sociais**: uma investigação sobre páginas de prefeituras brasileiras no Facebook, 2016.

CORRÊA, Sergionei. Políticas públicas e o ativismo da cidadania: da educação interdisciplinar à democratização das políticas públicas. **Revista de Direito Sociais e Políticas Públicas**. v. 2, n. 2, p. 185 - 200. Curitiba, 2016. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2525-9881/2016.v2i2.1565> Acesso em: 01 de mai. 2019.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**. 3 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DIDÓ, Natália. **Mídias sociais e tecnologia**: A contribuição da Comunicação na Gestão Pública, 2014.

EGLER, Tamara Tania Cohen, TAVARES, Hermes Magalhães. **Política Pública, rede Social e território**. Rio de Janeiro: Letra Capital, 2012.

FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. **Direito civil**: sucessões. 3. ed. rev., ampl. atual. Salvador: Ed. JusPodium, 2017.

FIÚZA, César. **Direito Civil; curso completo**. 17 ed. São Paulo: RT, Belo Horizonte, 2014.

FOUCAULT, Michel. **Vigiar e Punir**: nascimento da prisão. Tradução de Raquel Ramalhe. 40ª ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2012.

FRANÇA, M.E.; CAFFÉ Filho, H.P. **Motivação no trabalho: uma avaliação do nível de satisfação de policiais militares**. Id on Line Revista Multidisciplinar e de Psicologia. Julho de 2016, vol.10, n.30, Supl. 2, p. 40-52. ISSN 1981-1179. Disponível em: <http://idonline.emnuvens.com.br/id>. Acesso em: 03 mar. 2019.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GROSSMANN, Luís Osvaldo. **Convergência Digital**. 2012.

IDEAL MARKETING. **Plataforma de automação de marketing**. 2019. Disponível em: <https://www.idealmarketing.com.br/> Acesso em 02 mar. 2019.

INFONET. **Edvaldo empossa novo diretor-geral da Guarda Municipal**. 2017. Disponível em: <https://infonet.com.br/noticias/politica/edvaldo-empossa-novo-diretor-geral-da-guarda-municipal/>. Acesso em 03 mai. 2019.

IPEA. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Atlas da violência 2019**. Organizadores: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada; Fórum Brasileiro de Segurança Pública. Brasília: Rio de Janeiro: São Paulo: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada; Fórum Brasileiro de Segurança Pública. 2019.

JUNQUEIRA, C; FERREIRA FILHO, E. P.; LOPES, P. de L; SOUSA, E. R. R.; FONSECA, L. T. **A utilização das redes sociais para o fortalecimento das organizações. XI Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**. 2014. <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/22020181.pdf>. Acesso em 03 mai. 2019.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Técnicas de Pesquisa: Planejamento e execução de pesquisas, amostras e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia do trabalho científico**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 1992.

LIMA, Cristiane, CEOLIN, Alessandra. **Qualidade na Segurança Municipal na Percepção dos Guardas Municipais: Um estudo de Caso na Guarda Municipal de Caruaru/ PE**. 2017.

LINCK, Livia do Amaral e Silva. **Teoria do etiquetamento: a criminalização primária e secundária**. Conteúdo Jurídico, Brasília-DF: 07 ago. 2018. Disponível em: <http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.591136&seo=1>. Acesso em: 03 mar. 2019.

LOPES JR., Aury. **Direito Processual Penal**. 15. ed. Revista e Atualizada – São Paulo: Saraiva, 2018.

LYNETT, Mike. **A history of information security from past to present**. 2015. Disponível em: <http://blog.mesltd.ca/a-history-of-information-security-from-past-to-presen>. Acesso em: 03 mai. 2019.

MATOS, Márcio. **Redes sociais e a polícia comunitária: Estudo de Caso dos CONSEGS Do Vale do Araranguá**. 2015.

MENEZES, Joelina. **Segurança pública: gestão, formação e valores**. São Cristóvão, Editora UFS, 2012.

MESQUITA, Ivonaldo da Silva. A Dignidade da Pessoa Humana como Princípio (jurídico) Normativo. **Revista Caderno de Estudos Ciência e Empresa**, Teresina, Ano 8, n. 1, jul. 2011. Disponível em <http://www.faete.edu.br/caderno/index.php?id=15>. Acesso em: 05 mai. 2019.

MOLINA, Antônio Garcia-Pablos; GOMES, Luiz Flávio. **Criminologia: introdução a seus fundamentos teóricos**. Introdução às bases

criminológicas da Lei 9.099/95 p Lei dos Juizados Especiais Criminais. 7ª. Edição. São Paulo, Revista dos Tribunais, 2012.

PEREIRA, Jeferson Botelho. Perspectivas da colisão de direitos fundamentais: Direito de imagem do preso e a dúlice necessidade de administração da Justiça e manutenção da ordem pública. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 19, n. 3997, 11 jun. 2014. Disponível em: <http://jus.com.br/artigos/28214>. Acesso em: 28 abr. 2019.

PINTO, Liliane Araújo; MURAKAMI, Luiz Carlos; PIMENTA, Márcio Lopes; NUNES, Natália de Sena. **Valores em serviços de policiamento comunitário: o programa ronda do quartirão sob a ótica da teoria de cadeia de meios e fins**. Revista da Administração Pública, Vol. 46, Rio de Janeiro, Fevereiro 2012.

PUFF, Jefferson. **PM do Rio aposta em WhatsApp e Facebook para denúncias e lança manual para as redes**. 2015. Disponível em: http://www.bbc.com/portuguese/noticias/2015/07/150706_pm_rio_face_jp. Acesso em: 03 mar. 2019.

QUADROS, I. V. S; SULAC, E. B. F.; ALMEIDA, R. M. G. de. **Motivação para o pleno exercício da função policial: os operadores de segurança pública da polícia civil do Paraná, seus desafios e limitações**. In: SCHNEIDER, Rodolfo Herberto. Abordagens Atuais em Segurança Pública. Porto Alegre, 2011.

RICHARDSON, R. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

RIBEIRO, Ludmila Mendonça Lopes e DINIZ, Alexandre Magno Alves. **Guardas Municipais no Brasil: um panorama descritivo**, 2014.

RODRIGUES, João Gaspar. **Segurança pública e comunidade: alternativas à crise**. Porto Alegre, 2009.

SANTARÉM, Vinícius. **Gestão da informação para o desenvolvimento de procedimentos e serviços jurídicos: um estudo de caso num escritório de advocacia / Vinícius Santarém**. – Marília: 2017. Disponível em: https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/santarem_v_me.pdf. Acesso em: 03 mai. 2019.

SANTOS, Diana Pereira. **Marketing digital em redes sociais: a propaganda online como ferramenta de influência ao consumidor digital**. Instituto Federal de São Paulo, Campos Caraguatatuba, 2018.

SARLET, Ingo Wolfgang (Org.). As dimensões da dignidade da pessoa humana: construindo uma compreensão jurídico constitucional necessária e possível. In: **Dimensões da dignidade: ensaios de Filosofia do Direito e Direito Constitucional**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009.
SCHNEIDER, Rodolfo Herberto. Abordagens Atuais em Segurança Pública. Porto Alegre, 2011.

SCHAEFFER, Cristian Luiz. Monitoramento de Mídias Sociais no Processo de Análise da Percepção dos Usuários Sobre a Segurança de Porto Alegre. 2016. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br>.

SERGIPE. Prefeitura Municipal de Aracaju. **Guarda Municipal**. Disponível em: http://www.aracaju.se.gov.br/guarda_municipal/. Acesso em: mar. 2019.

SERGIPE. Secretaria de Segurança Pública. **Transparência**. Disponível em: <http://www.ssp.se.gov.br/Transparencia>, 2019. Acessado em junho 2019.

SERGIPE. Relatório de atividades – Secretaria de Estado da Segurança Pública. 2018.

SERGIPE. Secretaria de Estado da Segurança Pública - SSP-SE. Serviços. 2019. Disponível em: <https://www.ssp.se.gov.br/Servicos>. Acesso em 20 jun. 2019.

SERGIPE. **LEI Nº 2984**, DE 28 DE DEZEMBRO DE 2001. Cria O Plano De Carreira Da Guarda Municipal De Aracaju E Dá Outras Providências. <https://leismunicipais.com.br/a/se/a/aracaju/lei-ordinaria/2001/298/2984/lei-ordinaria-n-2984-2001-cria-o-plano-de-carreira-da-guarda-municipal-de-aracaju-e-da-outras-providencias>. Acesso em: 02 mar. 2019.

SICA, Leonardo. Justiça Restaurativa e Mediação Penal. Rio de Janeiro: Lúmen Júris. Direito Penal de Emergência e Alternativas à Prisão. São Paulo: **Revista dos Tribunais**. 2007.

SILVA, A. G. F. da; MOTA, L. de A.; DORNELAS, C. S. M.; LACERDA, A. V. de. A relação entre Estado e políticas públicas: uma análise teórica sobre o caso brasileiro. **REVISTA DEBATES**, Porto Alegre, v. 11, n. 1, p. 25-42, jan.-abr. 2017. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0101328915000098>. Acesso em: 03 mai. 2019.

SILVA, Adriano Santos Rocha, DALTRO, Emmanuelle Fonseca Marinho de Anias, SANTOS, Ernani Marques dos, OLIVEIRA, José Henrique Paraguassu. **Mídias sociais na administração pública: um estudo sobre a utilização do Facebook pelos municípios do Recôncavo do estado da Bahia**. Brasil, 2015.

SILVA, José Afonso da. **Curso de direito constitucional positivo**. 36. ed. São Paulo: Editorial Ltda, 2014.

SILVA, Alexander Batista da. Segurança Colaborativa – Uso das Redes Sociais para Prevenção na Segurança do Estado do Rio de Janeiro, 2016.

SILVA, Raquel Matos. **As redes sociais e a evolução em tempo real**. O caso do Egito. Porto Alegre, 2011.

SKOLNICK, Jerome H. e BAILEY, David H. **Policiamento Comunitário: Questões e Práticas Através do Mundo**. Tradução: Ana Luísa Amêndola Pinheiro. São Paulo: EDUSP, 2008.

SOBREIRA NETTO, Francisco. **Modernização da administração pública com o uso da tecnologia da informação: fatores críticos de sucesso**. Franca: São Paulo, Ribeirão Gráfica e Editora, 2007.

SYMANTEC CORPORATION. **Norton Cyber Security Insights Report**. 2016. Disponível em: <https://www.symantec.com/content/dam/symantec/br/docs/reports/2016-norton-cybersecurity-insights-comparisons-brazil-pt.pdf>. Acesso em: 24 abr. 2019.

TENÓRIO, Lucas Passos; DEBOÇÃ, Leonardo Pinheiro. **O uso das redes sociais pela administração pública para informação e criação de espaços digitais de deliberação cidadã**. Profiap. 2016.

TORRES, Cláudio. **A bíblia do marketing digital**. 1ª ed. São Paulo: Novatec, 2009.

TRIVIÑOS, Augusto Nibaldo Silva. **Introdução à pesquisa e ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2006.

VEGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 12 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso. Planejamento e métodos**. 5ª ed. São Paulo: Bookman, 2015.

ZEHR, Howard. **Trocando as lentes: um novo foco sobre o crime e a Justiça**. São Paulo: Palas Athena, 2008.

1. APÊNDICE – QUESTÕES DE PESQUISA

Caracterização dos entrevistados:

Idade:

21 † 25 anos

26 † 30 anos

31 † 35 anos

36 † 40 anos

Acima de 41 anos

Gênero:

Masculino

Feminino

Escolaridade:

Nível Médio Completo

Superior Incompleto

Superior Completo

Pós-graduação

Tempo de Serviço na Guarda Municipal

a) Quais mídias sociais têm sido utilizadas pela GMA e quais delas você se utiliza?

b) Como tem sido sua experiência com o uso dessas mídias, de uma maneira em geral?

c) Quais destas mídias você caracteriza como muito importantes para o serviço prestado pela instituição à comunidade escolar?

d) Quais benefícios elas proporcionam para o trabalho do guarda municipal?

e) Destas mídias mais utilizadas o Sr. (a) percebe alguma dificuldade no uso? Elas possuem algum tipo de dificuldade/fragilidade, para serem utilizadas? Se sim, quais seriam essas fragilidades?

f) Como o Sr. (a) avalia o volume de chamadas da GMA através das mídias sociais? Considera esse número de chamadas algo muito significativo? Por quê?

g) Quais as principais expectativas da comunidade escolar sobre os serviços oferecidos pela GMA?

h) O que elas esperam que seja desenvolvido pelos guardas municipais no policiamento realizado? O Sr. (a) acredita que essas expectativas são atendidas pelo serviço prestado pela GMA?

i) Quais principais expectativas que o Sr. (a) acredita que são atendidas? E quais as que não são ou são atendidas parcialmente?

j) De que maneira as redes sociais contribuem para o atendimento dessas expectativas?

k) O Sr. (a) acha que o uso das mídias sociais interfere na sensação de segurança no cidadão? Por quê?

l) Como o Sr. (a) avaliaria a confiança do cidadão na GMA, no que se refere ao policiamento na comunidade escolar?

m) As mídias sociais interferem nessa confiança? Se sim, ou se não, por que isso acontece?

n) A Guarda Municipal conta com efetivo humano e infraestrutura para o atendimento das demandas?

o) Você acredita que as mídias sociais interferem na sensação de presença do guarda municipal?

p) As mídias sociais contribuem na cooperação entre guardas municipais? O que poderia ser aprimorado nessa comunicação através das mídias sociais?

q) As atividades de prevenção são mais eficientes se existe relação de confiança e cooperação por parte da população?

r) Você considera as mídias sociais fator chave na cooperação da comunidade com a GMA?

s) De que maneira a comunidade escolar tem cooperado com a GMA para a prevenção de infrações?

t) As mídias sociais têm funcionado melhor em quais situações?

u) O que poderia ser aprimorado nessa cooperação entre comunidade e guardas municipais através das mídias sociais?

v) Quais ações de aprimoramentos o (a) Sr. (a) sugeriria para o melhor uso dessas mídias sociais pela GMA na comunidade escolar?

w) Quais os principais casos de ação na prevenção de delitos na comunidade escolar, usando mídias sociais, ocorridas nos dois últimos anos?